

PROPOSICIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS Asamblea General de Delegados Febanc 2019

Medellín, 27 de mayo de 2019

Señores delegados y asociados,

La Junta Directiva se permite dar respuesta a las proposiciones presentadas por los delegados asistentes a la Asamblea General Febanc 2019, quienes en representación de los asociados formularon sus proposiciones, recomendaciones y sugerencias en el punto **Proposiciones y Varios** del orden del día de la reunión.

En dicha reunión recibimos 56 solicitudes las cuales fueron socializadas previamente en la pre asamblea y posteriormente evaluadas una a una basadas en la viabilidad teniendo en cuenta aspectos legales y el impacto social y financiero que conllevan.

Las respuestas fueron clasificadas así:

- **Para evaluar viabilidad (3):** Requieren un análisis más detallado desde el punto de vista legal, de sistemas y financiero. Serán consideradas durante el presente período contable y de ser viables serán incorporadas en el transcurso del año.
- **Aprobadas (5):** El análisis es favorable para ser ejecutadas.
- **Rechazadas (14):** Por razones de tipo legal, social o financiero no serán aplicables.
- **Aclaratorias (34):** Ya existen en la actualidad en nuestro portafolio de servicio y por desconocimiento se solicitan nuevamente.

PARA EVALUAR VIABILIDAD (3)

1. **En la línea de Cancelación y liberación de hipoteca: Eliminar restricción de un solo crédito vigente, sobre todo en la de abono a deudas hipotecarias. Por ejemplo, un asociado le puede quedar un saldo en crédito hipotecario que en corto tiempo podría acceder a esta línea nuevamente y terminar de pagar y beneficiarse de esta línea, aunque no haya terminado de pagar el préstamo anterior. Ampliar cupo de crédito por esta línea, de acuerdo con cada capacidad.**

Por condiciones operativas, de procesos y reglamentos, no es posible generalizar este tipo de situaciones. No obstante, si llegaren a presentarse estas solicitudes, Febanc evaluará cada caso en particular y se someterá a evaluación por parte de los respectivos comités.

2. **Que los CDAT se tengan en cuenta como reciprocidad para cupo de crédito y ser garantes de los mismos.**

Estamos realizando las consultas con el proveedor del software si este sistema permite incorporar los ahorros voluntarios tipo CDAT para validar como garantías, así mismo al área jurídica, lo que conllevaría a reprogramar algunos CDAT's cuyo abono

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

al final del período es automatizado. En caso de ser posible, brindaremos esta opción como garantía.

- 3. Revisar el plazo de la línea de crédito de reparación y reforma de vivienda, ampliar el plazo actual (3 años), pues muchos asociados lo consideran corto y afecta el pago mensual y las primas son altas”**

Realizaremos los análisis pertinentes con los comités de Crédito y Evaluación de Cartera a fin de determinar la viabilidad de esta propuesta y en el caso de considerarse viable, será sometido a aprobación de Junta Directiva.

APROBADAS (5)

- 1. La Reglamentación del servicio de Inmuebles Vacacionales está contenida en el acuerdo 003 del mes de mayo de 2011. En la Asamblea de Delegados del año 2018 se hizo una proposición para actualizar dicho reglamento, corrigiendo y mejorando aspectos de redacción. Como dicha labor no se ha cumplido, reiteramos la proposición.**

Paralelo al rediseño del sistema de asignación realizaremos la actualización del reglamento de Inmuebles Vacacionales.

- 2. Establecer, como componente de la asamblea anual ordinaria, un reconocimiento y homenaje a los socios activos fallecidos durante el año anterior (puede ser un minuto de silencio, una mención al final del informe de gestión...).**

Pese a que una Asamblea General tiene un carácter legal y exige un protocolo específico, consideramos viable esta proposición en cuanto a que se trata de un evento corporativo y lleno de sentido, para ello estudiaremos el cómo y el cuándo realizar este tipo de reconocimientos.

- 3. Establecer una distinción que premie el comportamiento solidario destacado. Se trata de reconocer y valorar la gestión del (de los) asociado(s) que, durante el año anterior, haya(n) mostrado una actividad excepcionalmente desinteresada, concreta y medible en bien de Febanc, de otros asociados o del sector solidario en general.**

El próximo año cumpliremos 60 años, motivo por el cual consideramos que podría ser el momento ideal para iniciar este tipo de reconocimientos.

- 4. Si bien el Fondo ha incursionado en las redes sociales, consideramos que debe ser mucho más agresivo comercial y publicitariamente, dado que con frecuencia veo los anuncios del FEC en Instagram, en Facebook: pero las de nuestro fondo solo se ven de manera esporádica. Esto crearía mucho más cercanía y recordación con los asociados.**

Reconocemos que no somos los más agresivos en redes sociales, porque consideramos que son un espacio más personal que laboral, sin embargo, como estrategia de posicionamiento de marca y promoción de servicios y beneficios es bastante efectiva. La tendencia es a delegar la administración y manejo de contenidos en medios alternativos como estos mediante la contratación o tercerización de un servicio de community manager y con el pago de pautas publicitarias para obtener más seguidores, situación que permite crecer, pero no de la manera deseada: queremos que nuestros seguidores sean en primera instancia nuestros asociados (público objetivo) y en segunda instancia los empleados del grupo Bancolombia (público potencial), labor que exige un trabajo más preciso y responsable.

Nos comprometemos a tener más presencia en redes sociales, trabajo que requiere del apoyo de todos los asociados a quienes invitamos a seguirnos y compartir nuestras publicaciones con sus compañeros de trabajo.

Nuestro propósito es mantener una cercanía y relación directa con nuestros asociados, razón por la cual hacemos mayor énfasis en nuestros boletines y comunicados formales.

5. Eventos de emprendimiento en Barranquilla.

Estamos realizando acercamientos con proveedores acreditados en temas de emprendimiento no sólo para Barranquilla, nuestro interés es también realizarlos en otras regiones, de manera paulatina. El éxito de estos programas depende principalmente del interés, acogida y compromiso de los convocados, pues sin el quórum requerido no es viable realizar ningún programa de sensibilización en emprendimiento.

RECHAZADAS (14)

1. Solicito nuevamente a la Junta estudiar mi caso de retiro obligatorio como asociada de Febanc al salir pensionada y no contar con el tiempo suficiente para continuar en dicho fondo, vale aclarar que mi pensión fue por enfermedad y por lo tanto creo que es un caso especial ya que no tuve la oportunidad de acumular el tiempo y mi retiro se dio imprevistamente. Agradezco se mire la posibilidad de continuar o ingresar nuevamente al fondo, ya que mi deseo es pertenecer a tan prestigiosa institución.

Los estatutos vigentes establecen que para continuar en Febanc en calidad de Ex asociado o pensionado se debe cumplir con un período de afiliación continua o discontinua de mínimo 15 años si el retiro de la empresa vinculante obedece a finalización del contrato o de 10 años si el retiro es por pensión (de cualquier tipo), normatividad que se ajusta a los lineamientos definidos por los entes de supervisión y control y los decretos ley 1481 de 1989 y 1391 de 2010, esta última ratifica que los Fondos de Empleados solamente podrán ser constituidos por trabajadores dependientes, trabajadores asociados o por servidores públicos.

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

En otras palabras, la Junta Directiva no puede aprobar el ingreso de asociados que no cumplen las condiciones para serlo.

- 2. Créditos de educación: Aceptar comprobantes de matrículas con pago mayor a 60 días, la idea es que pueda beneficiarse en cualquier momento durante el semestre y así cubrir otros gastos como copias, transporte y alimentación.**

El objetivo de las modalidades de Educación y Educación Plus es el de financiar el costo de las matrículas y otros gastos inherentes a la formación académica (textos escolares, computadores y uniformes), por esta razón Febanc solicita el respectivo soporte. Solicitar un crédito por esta modalidad para gastos de transporte, alimentación y otros conceptos no aplica, toda vez que si bien se requiere transporte para ir a estudiar, no es posible justificar cada gasto, desenfocando el objeto de la modalidad de crédito.

- 3. Revisar las tasas de interés de todas las líneas de crédito, para algunos asociados están muy altas. Rebajar un punto en cada línea.**

Las tasas de ahorro y crédito son revisadas y comparadas con el sector financiero y el sector solidario permanentemente, procurando ser competitivas en ambos sectores y así lo ha sido por tradición.

No podemos olvidar que la principal fuente de ingresos/excedentes que tiene Febanc es el margen de intermediación financiera (ahorro-crédito), de tal forma que la estructura financiera y operacional, garanticen la sostenibilidad y permanencia del Fondo, en el tiempo..

- 4. Otorgar los mismos intereses en los créditos para primer y segunda vivienda, además se apoye con un valor o porcentaje como auxilio para cubrir gastos notariales y de registro del bien inmueble.**

El propósito de brindar una tasa preferencial en la modalidad Primera Vivienda es el de contribuir a solucionar el problema básico de vivienda de nuestros asociados, por esta razón se tiene una tasa preferencial con respecto a las demás modalidades de vivienda, las cuales comparativamente con el sector financiero son más favorables, sin olvidar que como ventaja competitiva también tienen la facilidad de que no requieren tiempo de permanencia como asociado.

En cuanto a crear un auxilio para gastos notariales, si bien sería muy bien recibido por asociados que soliciten esta modalidad de crédito, el monto del mismo impactaría en una gran medida los fondos sociales.

- 5. Que el primer crédito de vivienda solicitado por los asociados en Febanc sea con tasa de primera vivienda, independiente a que ya posea vivienda, puesto que se estaría “castigando” el hecho de tener una vivienda adquirida ya sea por esfuerzos propios o el resultado de una herencia, por ejemplo.**

Como complemento a lo indicado en el numeral anterior, el propósito de brindar una tasa preferencial en la modalidad Primera Vivienda es el de contribuir a solucionar el problema básico de vivienda de nuestros asociados, por esta razón maneja una tasa preferencial con respecto a las demás modalidades de vivienda, siendo así un aspecto solidario con los asociados que no poseen patrimonio.

6. Crear una línea de crédito para Emprendimiento, así dar continuidad al propósito de apoyar los proyectos de emprendimiento de los asociados.

En la actualidad no contamos con la estructura ni con la experticia en materia de proyectos de emprendimiento. En estudios de créditos de este tipo, los cuales exigen evaluaciones técnicas y se requieren estudios de factibilidad y riesgos de los mismos. Se trata de una línea de alto impacto financiero, la cual no garantiza el cumplimiento de los pagos de la misma, poniendo en riesgo financiero no sólo al solicitante sino a Febanc y los ahorros de los asociados.

7. Ofrecer a los pensionados tarifas bajas por menor ocupación a la capacidad del inmueble, y así lograr mayor ocupación y beneficios económicos para este segmento de asociados.

Los principios solidarios promueven la equidad y la igualdad, por esta razón sería poco coherente brindar servicios con tarifas preferenciales a un grupo específico de asociados, no sin antes precisar que la ley marco de fondos de empleados está basada en esta filosofía.

Pese a lo anterior, en materia de servicios y beneficios complementarios desde el año 2015 incorporamos al Auxilio de Antigüedad (Quinquenio) un descuento equivalente al número de años cumplido (5, 10, 15, 20..., etc.), para el cual tendrán un año completo para disfrutar en baja temporada y por semana completa.

En este orden de ideas, reconocemos la permanencia continua y la fidelidad como asociados con un descuento significativo en la utilización de los inmuebles vacacionales y que en algunos casos hoy en día equivale hasta en un 55% de descuento en la utilización de este servicio, beneficio que aumenta cada cinco años (quinquenio).

8. Revisar la cuota de sostenimiento de los inmuebles vacacionales, para algunos asociados es muy costosa.

Permanentemente nos referenciamos con entidades afines a la nuestra y con el sector turístico real, y la conclusión es que nuestra tarifa en alta temporada y media temporada es sustancialmente más baja que las ofrecidas por hoteles, alojamientos por días o semanas (particulares o plataformas de alojamiento por días tipo airbnb), y que en baja temporada sigue siendo baja, reconociendo que la diferencia no es tan amplia como en las otras temporadas.

Si bien el valor por noche es determinante al momento de realizar una reserva, es conveniente también realizar otros comparativos, a saber: Ubicación (acceso fácil a

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

transporte y sitios estratégicos, seguridad de la zona, etc.), comodidades (estado de muebles y enseres, calidad de los mismos), zonas comunes, aseo y atención, entre otras.

Así mismo, debemos tener presente que el servicio de inmuebles vacacionales debe generar ingresos suficientes para su mantenimiento y eventualidades, motivo por el cual debemos procurar el punto de equilibrio.

Manejar tarifas diferenciales en alta, media y baja temporada es posible, no obstante, significaría incrementarla para alta, situación que estamos seguros impactaría negativamente a los usuarios.

9. **A partir de 2019 no se seguirán suministrando toallas en los inmuebles vacacionales y considerando las restricciones de equipaje en los vuelos de aerolíneas de bajo costo, sugerimos incluir un número mínimo de toallas (4) en cada inmueble, especialmente para el caso de San Andrés Islas.**

La decisión de retirar las toallas de la dotación general de los inmuebles vacacionales obedece a un profundo análisis, en el cual evaluamos las buenas prácticas de manejo de otros fondos de empleados que también cuentan con servicio de inmuebles/centros vacacionales.

Otra razón para determinar la eliminación de este elemento es por razones de higiene, pues el estado en el cual dejan este elemento en la mayoría de los casos es lamentable (manchas difíciles de eliminar), sumado a que las condiciones ambientales en cada región son diferentes, pues no es la misma calidad de agua en San Andrés Islas, Santa Marta y Melgar que las disponibles en Girardota, por ejemplo. Nuestro estudio llegó también a determinar que los usuarios no estaban haciendo el uso correcto de las toallas, toda vez que debían ser utilizadas para el aseo personal y la mayoría de las veces las usaban como elemento para piscina y/o playa, o para otros fines (tapete para baño, limpiar zapatos, etc.).

Consideramos que si bien hay límites en el contenido de las maletas en vuelos de bajo costo, las toallas deben ser consideradas un artículo de uso personal.

10. **Cuota de turismo en el edificio Villa del Mar (San Andrés islas): vender estos apartamentos y comprar otros edificios donde no se cobre este concepto, o que lo asuma el Fondo.**

Pese a que nos opusimos rotundamente a la implementación del modelo “cuota de turismo” en la copropiedad Villa del Mar (San Andrés Islas), se trata de una medida tomada por mayoría calificada en asamblea extraordinaria, medida que por consiguiente adquiere el carácter legal y de obligatorio cumplimiento de todas las partes.

Vender y comprar una propiedad no es tan fácil, toda vez que se requieren las condiciones óptimas para ello: interesados en comprar e interesados en vender, que lo que esté disponible para la compra cumpla con las condiciones deseadas por

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

nosotros, en este caso el precio de venta, buena ubicación, valorización, zonas comunes óptimas, costo de administración y un sinnúmero de variables más, las cuales son determinantes al momento de decidir la compra.

Importante señalar que el modelo “cuota de turismo”, no se trata de una medida exclusiva de esta copropiedad, por el contrario; es una modalidad adaptada por establecimientos de orden mixto (residenciales y turísticos) con el propósito de obtener recursos económicos necesarios para el sostenimiento de las zonas comunes, las cuales requieren más mantenimiento por la fluctuación de ocupantes temporales (turistas), medida que poco a poco se ha venido extendiendo a otras copropiedades. Por consiguiente, comprar ahora en una copropiedad que no tenga este modelo no es garantía de que más adelante sea implementado y aprobado en asamblea ordinaria o extraordinaria.

En cuanto a que este valor sea asumido por Febanc, a partir del mes de enero el Fondo está asumiendo el 50% de esta cuota.

11. Mejorar las comodidades ofrecidas a los asociados en los inmuebles vacacionales, tales como servicio de internet, toallas y elementos básicos de aseo al menos para la primera noche.

El asumir costos adicionales a los ya proyectados en el servicio de inmuebles vacacionales afecta directamente los costos fijos directos y mientras los ingresos sigan siendo los mismos, el Fondo corre el riesgo de afectar sensiblemente el punto de equilibrio necesario para que este servicio no genere resultados negativos al finalizar cada ejercicio.

En cuanto al servicio de internet, en regiones como San Andrés, Eje Cafetero y Cauca Viejo la señal es de regular calidad, por lo que sería un servicio que además de costoso, prestaría más inconformidades que buenas experiencias.

Consideramos también que el servicio de internet debe asemejarse con el servicio de telefonía celular, el cual cada usuario/propietario determina la empresa prestadora, el plan y el costo de acuerdo con sus posibilidades.

12. Destinar una partida para auxilios educativos de los asociados y sus familias. En salud, si fuera posible, un auxilio para la compra de pólizas de salud y vehículos de los funcionarios del Banco, ya que a su retiro se incrementa el valor.

Ofrecer beneficios especiales para un grupo específico de asociados (los que ya no laboran en el Banco) no es conveniente, recordemos que la ley marco de Fondos de Empleados lo prohíbe. Vale la pena anotar que nuestras pólizas por tener el carácter de colectivas representan un valor menor frente a la misma -en las mismas condiciones de cobertura y beneficios- cuando se adquieren de manera individual.

El subsidio de productos o servicios depende en buena medida de un fondo social bien robusto, el cual como empresa socialmente responsable debe velar por su

perdurabilidad en el tiempo. Hoy en día, los fondos sociales tienen un saldo de \$1.970 millones, de los cuales destinaremos durante el presente año cerca de \$670 millones para el regalo de navidad, Auxilios de Antigüedad, Cajas de compensación y programas de formación como el curso básico de Economía Solidaria, mientras que la Asamblea General de Delegados aprobó destinar el 40% de los excedentes para este rubro (\$435 millones). Siguiendo este ritmo de destinación de recursos y el ritmo de ingresos vía excedentes, el fondo se agotaría pronto, motivo por el cual debemos seguir siendo reflexivos al momento de determinar cuánta inversión en auxilios estamos en condiciones de entregar cada año.

- 13. Que el Fondo no solamente interactúe como direccionador del asociado hacia la empresa prestadora del servicio, sino que interactúe junto con el asociado y el servicio solicitado para que se genere la responsabilidad por el servicio entre todas las partes en caso de presentar una inquietud o reclamación, pues actualmente la responsabilidad recae solamente entre el proveedor del servicio y el asociado.**

Febanc siempre apoya a los asociados en caso de reclamaciones y situaciones negativas presentadas por la utilización de un servicio o producto ofrecido por un proveedor; obviamente de las situaciones de las que tenemos conocimiento porque el asociado nos las transmitió en algún momento, desconociendo cualquier situación anómala no informada a nuestra entidad.

Que Febanc asuma la responsabilidad por un servicio no prestado o mal prestado por un tercero pone directamente en riesgo nuestros recursos, imagen y reputación.

- 14. Realizar una reunión anual de integración para los asociados en cada región y también otra para los hijos menores de los asociados, como hoy en día la realiza otro fondo del Banco.**

La experiencia de otros fondos de empleados los cuales año tras año invierten recursos en actividades como ésta y la poca o regular acogida nos permite determinar que aún no estamos preparados para este tipo de eventos sociales.

No podemos desconocer que Febanc tiene a sus asociados concentrados en 2 ciudades grandes (Medellín y Bogotá), pero el resto de sus asociados está disperso en todas las ciudades y municipios en los cuales Bancolombia hace presencia, lo que nos obligaría a realizar eventos con una capacidad de convocatoria y alcances limitados a unos grupos que pese a ser representativos, no incluyen a toda la base social.

Importante también anotar que en entidades en las cuales realizan este tipo de integraciones, se trata de un producto diferenciador y que en su mayoría reemplazan el regalo de navidad u otros beneficios, y en otras entidades lo que hacen con este tipo de celebraciones es entregar de manera anticipada los excedentes anuales.

ACLARATORIAS (34)

1. Revisar políticas que contribuyan a disminuir el retiro voluntario de asociados”.

Constantemente recibimos solicitudes de retiros voluntarios y cada una de ellas es evaluada con el propósito de determinar si es posible brindarle soluciones diferentes a la del retiro definitivo del Fondo, toda vez que la principal razón para retirarse de nuestro Fondo obedece a razones económicas.

Febanc tiene establecido un proceso de retención de asociados a cargo de funcionarios del área de Mercadeo y Servicios y que consta de dos fases: 1. Conocimiento del asociado en cuanto a todos los servicios y beneficios que adquiere por ser asociado del Fondo, 2. Analizamos las razones por las cuales desea desvincularse y su situación financiera, a fin de evaluar alternativas disponibles en el portafolio y que se ajusten a las necesidades del solicitante.

Sin embargo, la principal razón para retirarse obedece a motivos económicos:

- *Gestión de un crédito de vivienda como empleado y necesita mejorar la capacidad de pago.*
- *Alto endeudamiento con otras entidades.*
- *Flujo de caja limitado o negativo.*
- *Retirar sus ahorros obligatorios para llevar a cabo otros proyectos sin recurrir al crédito.*

En la mayoría de los casos el análisis es desfavorable para el asociado, pues su alto endeudamiento y capacidad de pago negativa le impiden calificar para un nuevo crédito, aún para compra de cartera.

Importante recordar que el asociado que se retira voluntariamente tiene la posibilidad de reingresar pasados 6 meses de su retiro voluntario, invitación que realizamos durante las campañas de reingreso que mensualmente realizamos.

15. Poder cruzar el saldo de ahorros en el Fondo con las deudas, dejando un porcentaje razonable sin necesidad de retirarse de Febanc.

En la actualidad es posible cruzar el saldo disponible en el ahorro ordinario (obligatorio) o de los ahorros voluntarios (programable, efectivo, cdat) sin necesidad de retirarse de Febanc, los demás ahorros obligatorios (permanente y aportes sociales) no permiten retiros parciales, según lo definido en el decreto 1481 de 1989 (ley de Fondos de Empleados) y los estatutos del Fondo.

16. Tener en cuenta la capacidad de crédito de 6 veces en lugar de 4 veces, de manera que se pueda contar con más efectivo para atender la necesidad de cada solicitante.

Febanc por normatividad cuenta con la figura de Comité de Riesgo de Liquidez en donde se analiza la composición de los recursos, las coberturas y los niveles de

atención a la demanda de créditos y retiros de ahorros, asegurando que en todo momento sean cubiertas para un adecuado ejercicio financiero.

Incrementar la reciprocidad en los ahorros de 4 a 6 veces es un ejercicio que exige un considerable flujo de efectivo disponible, el cual sólo es viable mientras el Fondo cuente con recursos suficientes para soportar la alta demanda de crédito que ello conlleva. El año anterior (2018) hicimos el ejercicio de incrementar la capacidad de crédito de 4 a 6 veces con resultados bastante favorables para el cumplimiento de nuestra gestión, no obstante, los recursos disponibles se fueron agotando ante la alta demanda de crédito y por ende debimos retornar al cálculo anterior. En la medida que contemos con excedentes de liquidez considerables, haremos campañas.

17. Acreditar los saldos de los ahorros a más tardar el día 5 de cada mes en el caso de los pensionados que nos debitan el día 1.

El descuento de los ahorros depende de los procesos internos del Fondo, el cual varía dependiendo de la condición de pago del asociado. En razón a que son procesos masivos no es conveniente individualizarlos para descontar algunos de ellos en fechas específicas.

18. Crear una nueva línea de Crédito para la Construcción de Vivienda.

En la actualidad las modalidades de crédito Primera/única Vivienda, Primera/única Plus e Inversión Inmobiliaria/Hipotecaria aplican para construcción, motivo por el cual consideramos que no es necesario crear una nueva modalidad de crédito.

19. Posibilidad de unificar varios créditos de los asociados, ya que las tasas son cambiantes y pueden ser a favor del asociado, esto para efectos de liberar flujo de caja.

Febanc permite unificar créditos para mejorar flujo de caja, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

A. Diferentes modalidades de crédito, no obstante, la tasa y plazo bajo la cual quedará la nueva obligación (novación) será en la modalidad y la tasa más alta de las modalidades vigentes.

B. Que las obligaciones a unificar tengan por lo menos un (1) año de haber sido aprobadas y desembolsadas.

C. Que la novación efectivamente brinde un beneficio significativo en cuanto a mejorar el flujo de caja del asociado.

20. Que el simulador de crédito especifique cuánto es por intereses y cuánto por capital.

En la actualidad Febanc cuenta con dos tipos de simuladores de crédito, a saber:

- **Simulador general disponible en www.febanc.com.co sección crédito:** esta herramienta realiza el cálculo global sin discriminar intereses y capital. Se trata de una proyección general -y aproximada- de cómo quedarían las cuotas mensuales y semestrales (primas).
- **Simulador de crédito/radicación de crédito:** Disponible en la sección consulta en línea (acceso con clave de usuario) esta opción permite proyectar los descuentos mensuales y discriminarlos por intereses y capital. Sólo aplica al momento de radicar la solicitud de crédito.

Cabe anotar que el sistema de amortización de los créditos Febanc obedecen a un modelo de cuota fija con tasa variable indexada a la DTF, motivo por el cual no es posible calcular la totalidad de los intereses a causar, los cuales pueden ser menores o mayores de acuerdo con la fluctuación de este indicador.

21. Revisar el simulador de crédito de la App, hace tiempo no funciona.

*El simulador de crédito disponible en la App Febanc es básicamente un enlace direccionado al **simulador de crédito general** disponible en el sitio web y las más recientes actualizaciones del aplicativo móvil habían afectado la comunicación entre ambos sistemas. Esta situación ha sido solucionada satisfactoriamente.*

22. Cuando no se tiene el ahorro requerido para acceder al crédito, el monto que se pide tenga flexibilidad y se evalúe la trayectoria del asociado es decir la antigüedad.

Una de las ventajas de nuestro portafolio de crédito es la facilidad de acceder a este servicio sin importar el tiempo de permanencia, se trata de una promesa básica de servicio.

En cuanto a la flexibilidad para el monto a solicitar, tenemos en la actualidad definido una capacidad de crédito de 4 veces el saldo de los ahorros obligatorios para solicitar cualquiera de las modalidades disponibles, con excepción de las siguientes:

Inversión Inmobiliaria Hipotecaria: Para esta modalidad la proporción de ahorros es la décima parte de lo ahorrado, en otras palabras 10 VECES el saldo de los ahorros obligatorios. Monto máximo \$248.000.000 a 10 años. Indispensable hipoteca en primer grado a Febanc.

Línea Especial: Esta modalidad no requiere tener ahorros en Febanc, el monto máximo vigente es de \$16.562.000, plazo 36 meses.

Importante destacar que la capacidad de crédito se puede incrementar en el momento que el asociado lo considere pertinente, mediante abonos extras en cualquiera de los ahorros obligatorios (aporte social, permanente u ordinario).

23. Que los intereses de los créditos de Vivienda se puedan descontar en la declaración de Renta, actualmente se toman como crédito de libre inversión.

Descontar los intereses de los créditos de vivienda no es una decisión de Febanc, se trata de un beneficio tributario que exige una serie de condiciones, que aplica sólo para créditos de vivienda con garantía hipotecaria. Nuestra recomendación es solicitar asesoría con un Contador especializado en estos temas, pues cada caso es diferente.

24. Contar con créditos pre aprobados para los asociados, que ingresando a la página web se pueda tener la información y condiciones de desembolso. Esto de acuerdo con la capacidad de pago del asociado revisada por analítica con anterioridad.

La esencia de nuestro servicio de ahorro y crédito es precisamente la de facilitar el acceso a nuestros principales servicios, en cuanto al cupo pre aprobado; todos los asociados, por el hecho de serlo cuentan con un cupo de crédito variable, el cual depende del monto ahorrado multiplicado por las veces definidas en el reglamento (actualmente es 4 veces el saldo en los ahorros obligatorios), pero que así mismo depende de un dato que varía mensualmente: la capacidad de pago. En vista de que la información de nómina sólo puede ser suministrada por el asociado, comprometernos con un monto de crédito en un tiempo definido no es de fácil manejo.

En ocasiones hemos realizado campañas de cupos pre aprobados a segmentos de asociados que cumplen con los requisitos mínimos de cupo de crédito y basados en las colillas de nómina actualizadas. Sea esta la ocasión para invitar a toda la base social para que envíe periódicamente la colilla de nómina a Febanc, de manera que el Fondo pueda contar con el insumo necesario para realizar este tipo de procesos.

25. La Renovación de los Centros vacacionales es muy importante ya que hay algunos inmuebles con estructuras muy viejas.

El plan maestro de inmuebles vacacionales 2016-2020 tiene como punto central la renovación de algunas propiedades, en la actualidad el 40% del portafolio son inmuebles de "primera generación", es decir los más antiguos y se encuentran en proceso de comercialización, el 60% restante hacen parte del grupo "segunda generación".

A medida que surjan interesados en comprar los inmuebles de primera generación, iremos reemplazándolos por otras propiedades más modernas, sin desconocer las dificultades para adquirir apartamentos o fincas en copropiedades en las cuales existen restricciones para entidades como la nuestra, cuyo formato de servicio de ocupación al ser por períodos inferiores a un mes se les asemeja al sistema de alojamiento en plataformas virtuales tipo "airbnb" o viviendas de interés turístico, el cual genera desconfianza por la informalidad y poco control, mientras que entidades como el Ministerio de Comercio y Turismo exigen cada vez más controles a copropiedades y propietarios.

- 26. Que se puedan utilizar los inmuebles vacacionales de martes a martes, viernes a viernes, etc. es decir, que no sea necesariamente de lunes a lunes.**

Utilizar los inmuebles vacacionales por períodos diferentes a lunes a lunes es posible siempre y cuando esta variación se realice en un término de 1 a 2 semanas de antelación a la ocupación y las asignaciones ya realizadas no interfieran en el período deseado, toda vez que el sistema tiene parametrizado el calendario por semanas lunes-lunes y si este ya se encuentra asignado no es posible mover las fechas.

- 27. Actualizar constantemente la disponibilidad de los Inmuebles Vacacionales, que aparezcan publicados los inmuebles con los que se cuentan y eliminar lo que ya ha salido del portafolio.**

Con una periodicidad de 1 a 2 veces por semana actualizamos la disponibilidad en la web y la replicamos en redes sociales, recordemos que nuestros asociados pueden consultar esta información en el momento que lo requieran mediante comunicación directa con la sección de inmuebles vacacionales, extensiones 923-2021 – 923-2031 – 923-2001, también enviando un mensaje a recreacion@febanc.com.co, así mismo mediante mensajes en redes sociales pueden solicitar esta información.

- 28. Nos quedamos sin apartamentos en Tolú y Coveñas y era muy buen destino para los asociados del interior, años atrás se tenía una cabaña para más de 15 personas que gustaba mucho. Este tema de los inmuebles era uno de los fuertes del Fondo, pero veo que el portafolio ha disminuido bastante, al parecer es un tema estratégico, pero si me gustaría saber si el fondo seguirá buscando nuevos inmuebles o si definitivamente será un ítem que tiende a desaparecer como servicio.**

La compra de nuevos inmuebles vacacionales depende de muchas variables, la primera de ellas es la disponibilidad de recursos, la segunda es el interés en visitar una región (niveles de ocupación) y en este sentido, y apoyados en una encuesta realizada en septiembre del año pasado, prevalece el interés por visitar ciudades como Cartagena y San Andrés y con muy pocas votaciones Coveñas. La tercera variable es la relación costo-beneficio, y a la fecha no hemos encontrado una oferta interesante de compra (precio de ocasión).

Sin embargo, consideramos que Coveñas es una región que merece nuestra atención, motivo por el cual realizamos un convenio con la cadena hotelera Bernaló Hoteles y estamos afinando los términos para firmar un acuerdo de servicio con el centro vacacional Manglar de las Garzas, propiedad de FOE - Fondo de Empleados del BBVA-, entidad que cuenta con amplia experiencia, ofreciendo además una tarifa preferencial a nuestros asociados.

- 29. Estar más pendientes con los administradores y que estos a su vez lo hagan con las niñas del aseo y todo lo relacionado con los elementos (daños en todos los**

aspectos), revisar todo lo relacionado con el apartamento y que nada esté dañado.

Seguiremos en nuestro plan de mejoramiento continuo y adopción de buenas prácticas de manejo, y esta recomendación tiene cabida en este programa. Para esta labor es muy importante el apoyo de todos los asociados que al momento de visitar los inmuebles vacacionales nos informen cualquier anomalía o situación que merezca ser conocida tanto por el administrador como por el área de Inmuebles vacacionales de Febanc para su pronta solución.

- 30. En varias ocasiones la zona Centro ha solicitado un convenio para un centro vacacional, puesto que el turismo ha aumentado en esta zona y muchos asociados se beneficiarían a nivel nacional (San Gil, Barichara, Socorro, es decir la provincia Guantánamo).**

Debemos reconocer que en este aspecto no hemos tenido avances, pese a que hace unos 2 o 3 años recibimos propuestas de 2 hoteles en la región de Santander ofreciendo convenios para nuestros asociados. En dichas oportunidades descartamos las ofertas pues consideramos "muy tímida" la oferta de valor para nuestros asociados (10% de descuento en alojamiento solamente), que era el mismo valor ofrecido a particulares por pago de contado. En este orden de ideas, no identificamos un valor agregado interesante.

Vale la pena anotar que el área de Mercadeo y Servicios permanentemente recibe comentarios, recomendaciones y sugerencias de los asociados y así es como va construyendo una matriz de expectativas; y en ella no se ha identificado una tendencia que nos indique que nuestros asociados visitan con frecuencia o esporádicamente esta hermosa región. La tendencia ha sido más a visitar en compañía de familiares o amigos lugares turísticos con playa, información que también nos la ratifican los convenios como Decameron y Hoteles Estelar, cuya mayor demanda está concentrada en regiones costeras, a nivel nacional e internacional.

- 31. La App no permite acceder a los inmuebles vacacionales.**

Una funcionalidad especial de la App Febanc es que desde esa aplicación móvil los asociados pueden radicar una solicitud de inmueble vacacional hasta con 3 opciones diferentes (semanas o fechas), no obstante, y con el propósito de que esta herramienta no sea tan pesada y por ende consume datos y batería innecesarios, la consulta general del portafolio de inmuebles no está incorporada. Evaluaremos con el proveedor encargado del desarrollo de la app la viabilidad de implementar esa funcionalidad, teniendo en cuenta por supuesto el costo del desarrollo.

- 32. Convenios de belleza, odontología, etc.**

El crecimiento de la oferta de convenios es restringido, en primer lugar porque no todos los solicitantes de convenios cumplen a cabalidad con los requisitos de

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

normatividad Sarlaft o de garantías de servicio, en segundo lugar porque hemos identificado que a través del mismo Banco, cajas de compensación y compañías de seguros se obtienen las mismas ofertas económicas o mejores, sería duplicar un servicio cuyo doble beneficio no es compensado por el proveedor.

33. La póliza exequial en Barranquilla no tiene un buen aliado, debería ser con Jardines de la Eternidad.

En 22 años que llevamos con el proveedor de servicios póstumos PLENITUD PROTECCIÓN no hemos recibido quejas o reclamaciones por malos servicios, motivo por el cual consideramos que no es necesario cambiar de proveedor.

El campo cementerio Jardines de la Eternidad no hace parte de la Red Remanso ni de Red Funeraria, entidades agremiadas a nivel nacional para contratar servicios funerarios en todos los municipios del país, por esta razón y como promesa de servicio, si un asociado solicita el servicio por Plenitud Protección y desea que el servicio funerario sea prestado en Jardines de la Eternidad, la funeraria se encarga de los trámites necesarios, sin embargo el valor del servicio tendrá un recargo económico el cual deberá ser asumido por el solicitante del mismo.

De manera similar funciona en Bogotá con las funerarias Cristo Rey y Gaviria, las cuales tampoco son parte de estas redes de cooperación y sin embargo, con un costo adicional -significativo- prestan el servicio por medio de Plenitud Protección, decisión que es de carácter voluntario y de las cuales hemos recibido muy buenos comentarios.

34. Contar con más auxilios de carácter social para situaciones puntuales a inconvenientes de familia (estudio, deudas, calamidad, etc.), que estos sean asignados como parte de la gestión social a personas que lo necesiten (sin demeritar las obras y ayuda social a entidades). Destinar una partida específica en distribución de excedentes.

En la actualidad estamos estudiando la forma de dinamizar el modelo de auxilios vigente, los cuales dependen exclusivamente de que los fondos sociales sean robustos y estos se alimentan exclusivamente de los excedentes anuales, y estos dependen en buena medida de los resultados del ejercicio ahorro-cartera, en el cual el margen de intermediación es determinante para proyectar los resultados anuales.

Comprendemos que como asociados deseen siempre recibir más beneficios, pero no debemos descuidar que “somos una entidad sin ánimo de lucro, sin ánimo de pérdida”.

35. Recomiendan mejorar el obsequio.

Desde 2016 que incorporamos el “detalle extraordinario” y posteriormente el “Regalo de Navidad” ha sido una tarea ardua, pues desde inicios del año estamos pensando

Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia

en qué obsequio sería del mayor agrado para hombres y mujeres; jóvenes, adultos y adultos mayores; de “tierra fría o caliente”; casados, solteros o viudos y no es fácil ni lo será encontrar un producto que sea de la aceptación del 100% de la base social.

La selección del regalo involucra muchos elementos de tipo sociodemográfico, cultural y por supuesto presupuestal, así mismo que el valor del producto adquirido (precio pagado por unidad) tenga un valor percibido superior (precio a valor de mercado), se trata también de no repetir y preferiblemente respaldar la industria nacional y modelos de emprendimiento exitosos.

Hemos tenido la oportunidad de medir el grado de satisfacción o insatisfacción al momento de realizar las entregas de los obsequios, ese es nuestro “momento de verdad”, así como los comentarios realizados al personal encargado de la entrega, o los correos electrónicos dirigidos a la Gerencia siempre han sido positivos y prevalecen.

36. El detalle de navidad no gustó en Barranquilla, prefieren un bono o una maleta para viajar en cabina.

Recibir un bono de compra para una entidad como la nuestra es el paso más fácil, pues requiere un proceso de sistemas automático y de poco tiempo, sin embargo, nos parece más retador y especial que ustedes como asociados consideren que nos tomamos muy en serio la tarea de escoger un artículo especial.

Con respecto a la maleta para viajar, exploraremos con proveedores la viabilidad de suministrarnos este artículo de buena calidad siempre y cuando se ajuste a nuestro presupuesto el cual es limitado; no sin antes enfatizar que el tema de logística de entrega (despacho) de una maleta viajera demanda sobrecostos por razones de fletes y bodegaje.

JUAN CARLOS SALAZAR ACOSTA
Presidente Junta Directiva

MÓNICA PATRICIA MAYA JIMENEZ
Representante Legal