

# RECOMENDACIONES DE LOS DELEGADOS

## ASAMBLEA GENERAL *Febanc* 2010

**Proposiciones presentadas por los Delegados a la Junta Directiva en la Asamblea de Marzo 19 de 2010, clasificadas por temas:**

### 1. AFILIACIONES

- ❖ Hacer presencia física en ciudades y en sucursales con mayor número de empleados del Banco con el ánimo de aumentar el número de afiliaciones

**RI.** A partir del mes de Abril del 2010 iniciamos un programa de visitas en la Región Antioquia participando en las Plenarias de las Gerencias de Zona y en las de Directores de servicio, con el fin de programar luego visitas a las diferentes sucursales. La implementación del nuevo aplicativo LINIX y la necesidad de desarrollar adecuadamente el compromiso con este proyecto impidió llevar a cabo el programa diseñado para las otras regiones en el segundo semestre del año.

- ❖ Es necesario hacer esfuerzos mayores en la labor de afiliación si se consideran dos variables: el potencial de empleados y la acción de los demás fondos. Pero Febanc debe, a la vez, cuidar quien hace esa labor, a que costo de imagen y económico, sin crecer la burocracia y sin distraer de sus tareas regulares los recursos humanos actuales. Para ello se propone utilizar algunos asociados pensionados o jubilados que cumplan unas condiciones muy especiales (amor por el fondo, capacidad de convicción, competencias de comunicación en público, entre otras) y que ocupen con esa labor su tiempo y obtengan satisfacción con ella. Solo se les compensaría con algunos gastos básicos (transporte, refrigerio, algún alojamiento llegado el caso). Y para cubrir eventuales situaciones de tipo legal laboral, pactar un contrato de prestación de servicios con unos honorarios muy bajos (casi simbólicos).

**RI.** Si bien esta es una propuesta loable, la respuesta de parte del abogado del Fondo es que no es conveniente, ya que puede generar otros compromisos de tipo legal en los cuales no debemos incurrir.

- ❖ Establecer un período de amnistía para aquellos asociados que se hayan retirado del Fondo y que no tengan que pagar de nuevo la cuota de afiliación para reingresar.

**RI.** La Junta Directiva consideró que no es conveniente dar amnistías respecto a quienes quieran reingresar luego de haberse retirado. Nuestra estructura financiera se ha basado en la estabilidad de los aportes para capital social y ahorro permanente. Los retiros voluntarios obedecen en gran parte a la necesidad que tienen los asociados de retirar los recursos depositados en dichos aportes los cuales únicamente se entregan cuando hay desvinculación del fondo. La administración de Febanc busca realizar la labor de retención de quienes se quieren retirar ofreciendo alternativas para hacerles desistir de esta decisión advirtiéndoles que las condiciones del reingreso exigen mínimo un año por fuera del Fondo y el pago de la cuota de admisión.

- ❖ Evaluar la posibilidad de cambiar la destinación de la cuota de afiliación, que no se constituya únicamente en ingresos para el Fondo, sino que también pueda hacer parte de los aportes o ahorros de los asociados.

**RI.** Una vez evaluada esta proposición y considerando que la cuota no fue creada con el fin de incrementar los niveles de ahorro de los asociados, la Junta Directiva decidió no aprobarla, sin embargo, con el fin de hacer más fácil el pago, decidió flexibilizarla pudiendo diferirse en un plazo máximo de dos años.

### 2. SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO

- ❖ Considerar los créditos otorgados para pagar servicios como EMI y planes funerarios como de atención social y no de libre inversión, ya que su fin es previsión social y la diferencia en tasas es significativa.

**RI.** Al analizar el Convenio encontramos que una de las grandes fortalezas del mismo es la baja tarifa que obtenemos de EMI, la cual está un 50% por debajo de la tarifa particular y si bien entre las modalidades de pago está la de pagarla con un crédito del Fondo, la tasa sigue siendo subsidiada en un alto porcentaje. Al mirar en detenimiento la base de datos encontramos que alrededor del 70% corresponde a personas que no son del grupo familiar del asociado (Abuelos, tíos, sobrinos, empleadas del servicio y otros). Aquel asociado que pague alguno de estos servicios de contado o con su ahorro ordinario si disfruta de todo el beneficio.

- ❖ Evaluar la posibilidad de tomar un seguro de deudas para que en caso de fallecimiento del asociado se cubra la totalidad de la cartera en exceso del valor que actualmente cubre el auxilio de deudas que es de \$5.100.000.

**RI.** Actualmente tenemos un Fondo para Auxilio de Deudas, mediante el cual se paga un auxilio de hasta \$5.100.000 para cubrir total o parcialmente las deudas de un asociado fallecido. Hemos explorado algunos seguros que cubren hasta el valor de las deudas que pueda tener un asociado, pero el valor de las primas cotizadas tienen una tasa relativamente alta lo cual haría que se entregara anualmente una cantidad alta de recursos (Mayor a \$150 millones de pesos) a la compañía de seguros para atender un porcentaje muy bajo de fallecimientos cuyo valor total no supera, en promedio, los \$2,0 millones de pesos en deudas que tenían los asociados fallecidos. Según estadísticas de los últimos 13 años, de los 53 asociados fallecidos solo 2 (3.7%) tenían deudas superiores al valor del auxilio. Por lo tanto, la Junta Directiva consideró que por ahora no es recomendable tomar este seguro.

- ❖ Considerar la posibilidad de que los estudios de títulos que realizan los abogados del Banco para los préstamos de vivienda a los empleados sean aceptados para la constitución de hipotecas a favor de Febanc cuando se requiera garantizar los créditos que se solicitan en el fondo.

**RI.** Cuando un asociado está tramitando simultáneamente la constitución de hipotecas tanto en primer grado a favor del banco y en segundo grado a favor de Febanc, el estudio de títulos es realizado por una sola vez y sirve a las dos entidades sin que tenga costo adicional para el asociado. Cuando no coinciden en el tiempo estos eventos se requiere hacer de nuevo el estudio de títulos y en muchos casos también el nuevo avalúo en especial si ya han transcurrido más de 6 meses.

- ❖ Evaluar la posibilidad de no restringir el número de créditos de vivienda a los cuales el asociado pueda acceder, siempre y cuando su capacidad de pago lo permita y su comportamiento crediticio sea correcto.

**RI.** La Superintendencia de Economía Solidaria ha venido ejerciendo un estricto control sobre los indicadores de rentabilidad de las empresas de economía solidaria, razón por la cual no se pueden exagerar los beneficios que se otorgan en líneas de crédito que tienen un alto contenido de subsidio. Vale la pena recordar que por vivienda se atienden necesidades para compra de primera vivienda, abono o cancelación de hipoteca al DTF-1, reparación de vivienda propia del asociado al DTF y préstamo para segunda vivienda al DTF+3. Además, la Junta considera que se debe guardar la debida protección de los recursos disponibles para préstamos, de manera que la mezcla de los diferentes productos en conjunto permitan obtener una intermediación baja pero positiva, en aras de consolidar lo que llamamos servicios con sentido solidario. Es lógico que por primera vivienda un asociado sólo podrá tener un solo crédito vigente, e igual por segunda vivienda; a los cuales se accede luego de 5 años de haber sido otorgado el primero de cada modalidad. Luego de pagar el crédito de segunda vivienda el asociado podrá obtener otro para una tercera vivienda.

- ❖ Evaluar la posibilidad de crear una nueva línea de crédito para creación de empresas.

**RI.** Crear una nueva línea de crédito para creación de empresas implicaría desarrollar mecanismos al interior de Febanc para evaluación de proyectos productivos. Sin embargo, al explorar el mercado de los servicios ofrecidos en el sector de la economía solidaria (entidades, requisitos y tasas) y analizar las diferentes opciones que se tienen en el Fondo en materia de préstamos para financiación de proyectos personales o productivos encontramos que la línea de libre inversión no sólo ofrece mejores condiciones de las que se dan en el medio sino que también reúne las características (plazo, tasa y monto) necesarias para ser utilizadas en estos últimos sin exigir estudios complicados para su aprobación, pues basta que el asociado tenga cupo de crédito y capacidad de pago. No obstante, la Superintendencia de Economía Solidaria ha venido insistiendo en el tema del emprendimiento y para la próxima asamblea se espera poder reglamentar adecuadamente este tipo de servicios incluyendo la posibilidad de una línea de crédito.

- ❖ Ante las altas tasas de interés que cobran entidades diferentes a Febanc (Bancos, cooperativas y otros fondos de empleados, efectuar una campaña agresiva de compra de cartera.

**RI.** Dentro de las opciones de crédito que tiene Febanc, tanto la línea de libre inversión como la línea especial, son ideales como alternativas para recomponer las finanzas personales de los asociados que estén pagando cuotas muy altas por préstamos de consumo o de tarjeta de crédito ya que las tasas son mucho más bajas que las de las otras entidades. Efectuar un pago utilizando estas líneas de Febanc a bajas tasas es en sí un proceso de compra de cartera, lo que pasa es que no lo hacemos masivo ni de manera agresiva.

- ❖ Tener en cuenta la antigüedad como uno de los parámetros para el análisis de las solicitudes de crédito.

**RI.** Uno de nuestros valores institucionales es el de EQUIDAD, lo cual quiere decir que todo asociado es tratado con criterios universales que le permiten acceder a los diferentes servicios que ofrece en Fondo en condiciones equitativas respecto a los demás. Por eso nuestros servicios son ofrecidos sin considerar la antigüedad, pues basta que un empleado del Grupo Bancolombia sea asociado para poder disfrutar de los innumerables beneficios que ofrecemos. Empezar a introducir criterios que beneficien a unos frente a otros podría generar dificultades posteriores en el acceso a los servicios, tales como el salario.

- ❖ Considerar la posibilidad de ampliar los plazos de los créditos de 36 a 60 meses.

**RI.** Dado que las condiciones de la economía en los últimos dos años han estado relativamente estables, la Junta Directiva acogiendo esta recomendación aprobó ampliar, a partir del primero de Febrero de 2011, los plazos de algunas líneas de crédito, en la siguiente forma:

Destino	Plazo anterior	Nuevo plazo a partir de Febrero 1 de 2011
Vivienda: Compra de primera vivienda Abono o cancelación de hipoteca Segunda vivienda	Hasta 60 meses	Hasta 72 meses
Libre Inversión	Hasta 36 meses	Hasta 48 meses
Vehículo	Hasta 48 meses	Hasta 60 meses

- ❖ Considerar la posibilidad de aumentar la capacidad de crédito que dan los ahorros.

**RI.** La implementación del nuevo aplicativo LINIX ha requerido una pequeña modificación a la forma de calcular el apalancamiento que dan los ahorros para la obtención de préstamos, definiéndose en 3.5 veces para cada uno de los ahorros (Aportes sociales, ahorro permanente y ahorro ordinario) y no de manera diferencial como lo veníamos haciendo. Esto se refleja de todas maneras en un leve incremento de la capacidad de crédito.

### 3. GARANTÍAS

- ❖ Revisar los montos y tipos de garantías que el Fondo exige para los préstamos y al revisar el tema de los fiadores considerar la posibilidad que no se exija que sea empleado del Banco.

**R/.** Luego de muchos análisis realizados durante 2010 y de evaluar las diferentes proposiciones respecto a las garantías exigidas por Febanc, la Junta Directiva aprobó modificar, a partir del 1° de Febrero de 2011, el esquema de garantías que funciona en el Fondo, incorporando la posibilidad de respaldar créditos a través del Fondo de Garantías de Antioquia (FGA) y cambiando la figura del fiador por la del codeudor. Entre otras ventajas de este nuevo esquema se tienen las siguientes:

- Ahorra tiempo en el cumplimiento de trámites para las solicitudes de crédito
- Agiliza el desembolso de los créditos ya que evita trámites en Notaría.
- No compromete el patrimonio de los asociados en el caso de tener que responder por falta de pago del deudor ya que como codeudor podrá utilizar el FGA.
- Cuando se firma como codeudor de otro asociado, la cobertura se hace sólo por la deuda declarada únicamente, no como en el caso de las fianzas que se responde por un valor general sin importar que el asociado hubiera tomado otras deudas nuevas.
- La comisión solo se cobra sobre el valor descubierto, es decir restando de los créditos el valor de los ahorros y aportes.

<b>NUEVO ESQUEMA DE GARANTÍAS FEBANC</b>	
<b>La garantía se exige dependiendo del rango en el cual se ubica la Deuda Neta calculada como la diferencia entre la cartera actual ( saldos adeudados) más la nueva solicitud, y los ahorros de que disponga el asociado en ese momento:</b>	
<b>Tipo De Garantía</b>	<b>Rango de Deuda Neta</b>
PAGARE EN BLANCO	\$0 y \$ 2.900.000
1 CODEUDOR O FONDO DE GARANTÍAS	\$ 2.900.001 y \$ 9.000.000
2 CODEUDORES O FONDO DE GARANTÍAS	\$ 9.000.001 y \$ 14.300.000
GARANTÍA REAL O FONDO DE GARANTÍAS	\$ 14.300.001 y \$ 25.000.000
GARANTÍA REAL	MAS DE \$ 25.000.000
<b>Por Garantía real se entiende hipoteca en primer o segundo grado, prenda sin tenencia sobre vehículo o pignoración de títulos valores.</b>	

### 4. CONVENIOS

- ❖ Hablar con el Banco para considerar la posibilidad de establecer un convenio que permita a los asociados utilizar los apartamentos que tienen en diferentes ciudades durante los fines de semana.

**R/.** Esta consulta ya se había realizado años atrás al Banco y la respuesta fue negativa, ya que los modelos de operación y los objetivos de los Centros de Alojamiento del Banco y los Inmuebles Vacacionales son totalmente distintos.

- ❖ Realizar convenios con diferentes empresas para la elaboración de manualidades

**R/.** Hemos informado en ocasiones anteriores que la mejor alternativa para realizar cursos de artes, manualidades, culinaria, etc., son las cajas de compensación, entidades que además de la infraestructura, ubicación regional y variedad de programas cuentan con los instructores idóneos para garantizar calidad en los diferentes programas y además un bajo costo.

- ❖ Realizar convenios con restaurantes para obtener descuentos o promociones en conmemoraciones especiales

**R/.** La orientación que el Direccionamiento Estratégico ha dado a los convenios busca la realización de acuerdos comerciales con proveedores que tengan una cobertura al menos en las principales ciudades y son pocos los restaurantes que podrían tener puntos de venta con cobertura nacional, además los descuentos que ofrecen son poco significativos o lo hacen a través del manejo de bonos o chequeras que debería administrar Febanc generando carga operativa innecesaria.

- ❖ Evaluar la posibilidad de que personas diferentes al grupo familiar puedan ser incluidos en las pólizas de salud.

**R/.** La negociación de las pólizas colectivas con las compañías restringe el acceso exclusivamente al asociado y su grupo básico familiar, lo cual también está contemplado en la misión de Febanc. Ofrecer cobertura a terceros no solo traería inconvenientes operativos al Fondo sino que también tendría implicaciones tributarias ya que se perderían algunos beneficios que tienen estas entidades del Sector de la economía solidaria.

### 5. MERCADEO Y COMUNICACIONES

- ❖ Presentar el Balance Social a los empleados

**R/.** Febanc cada año hace presentación de su Balance Social ante la Asamblea y entrega a cada delegado una copia de la revista de balance en la cual se incluye la información relacionada con el desempeño de las diferentes actividades y el

número de asociados beneficiados en las mismas. Igualmente envía un ejemplar de dicha información a cada sucursal del Banco y de las filiales con el fin de que la información sea conocida por todos. En el sitio Web se publica un resumen de las actividades realizadas.

- ❖ Hacer una mayor presencia física en Bogotá.

**R/.** Durante 2010 debido al cambio de sede y a la implementación del nuevo aplicativo el desarrollo del plan de mercadeo no pudo llevarse a cabo la campaña de promoción del Fondo en Bogotá, no obstante, retomaremos la visita a otras ciudades en 2011.

## 6. AUXILIOS

- ❖ En el caso de quinquenios, para quienes cumplan 15 ó más años de estar asociados al Fondo, evaluar la posibilidad de asignar un inmueble vacacional en baja temporada y determinar cuál sería el momento ideal, si a los 15, a los 20, etc. Los Delegados propusieron que las directivas de Febanc definieran desde qué quinquenio aplicaría el beneficio. Las asignaciones serían en fechas que históricamente no han tenido ocupación para no afectar las finanzas del Fondo.

**R/.** Esta propuesta ha sido considerada en ocasiones anteriores, no obstante la Junta Directiva estuvo revisando nuevamente el tema del Fondo de Antigüedad a través del cual se otorga el quinquenio. Luego del análisis pertinente, se determinó que el beneficio que se otorga no debe ser en semanas de estadia en los Inmuebles Vacacionales debido a que se vuelve en cierta medida inmanejable porque la mayoría de los asociados requiere de disponibilidad en Alta y no en baja temporada, además el hecho de ocupar los apartamentos o Fincas implicaría reducción en la rentabilidad del Fondo, indicador sobre el cual la SuperSolidaria ha venido haciendo observaciones generales a las entidades del sector.

- ❖ Evaluar la posibilidad de incluir en el beneficio de los Auxilios, el otorgamiento de un subsidio, total o parcial, para gastos notariales, cuando se trate de créditos para adquisición de vivienda.

**R/.** La necesidad de mantener márgenes de rentabilidad adecuados en la prestación de los servicios, según recomendación de la Junta Directiva, no hace posible la aprobación de esta recomendación.

- ❖ Evaluar la posibilidad de entregar el quinquenio en dinero o en otro servicio que genere bienestar, como por ejemplo póliza de salud.

**R/.** El reglamento actual que determina el reconocimiento a la antigüedad no permite que sea entregado en dinero, por tal motivo, la entrega como un subsidio en una póliza de salud, no podría darse. Además, no estaríamos aplicando el principio de igualdad que reza la economía solidaria, ya que no todos los asociados tienen este tipo de servicios.

- ❖ Cambiar el KIT escolar por un bono

**R/.** El sondeo que hemos realizado con algunos asociados y algunos proveedores frente a la percepción que los asociados tienen al recibir el KIT escolar nos muestra un alto nivel de satisfacción frente al que sentirían con la entrega de un bono, razón por la cual no se acepta esta propuesta.

## 7. SEDES VACACIONALES

- ❖ Evaluar la posibilidad de tomar en alquiler o adquirir inmuebles vacacionales adicionales en: Girardota, en el Magdalena medio y uno cerca a PANACHI, Parque Nacional del Chicamocha, este último debido a que se ha convertido en un sitio de gran interés turístico.

**R/.** Febanc explora de manera permanente posibilidades de incorporar nuevos inmuebles vacacionales al portafolio. Durante el último año no hemos encontrado condiciones favorables para adelantar negocios en Cartagena, Santa Marta, Coveñas, San Andrés, Girardota ni en el Magdalena Medio. Luego de la colaboración prestada por el Delegado Álvaro Páez se logró establecer un convenio con el MESON DEL CUCHICUTE adscrito a la Caja de Compensación COMFENALCO.

- ❖ Evaluar de nuevo la posibilidad de una sede vacacional en el exterior.

**R/.** Al evaluar nuevamente las condiciones para comprar o tomar en arriendo inmuebles vacacionales en el exterior, Febanc consideró que las condiciones de arriendo, de ubicación y de operación siguen siendo desfavorables. Además, la reglamentación de la Superintendencia de Economía Solidaria no avala estas operaciones en moneda extranjera.

- ❖ Es entendible que el Fondo prefiera asignar los centros vacacionales durante la semana completa frente a la posibilidad de hacerlo solo durante el fin de semana - pues hay allí implícito un doble subsidio -. En temporada baja se presenta el caso de asignar un centro por fin de semana con la condición de que se reasigna si aparece una solicitud por semana completa, situación que deja frustrado al asociado inicial. Para corregir el asunto, es conveniente estudiar la posibilidad de que la asignación por fin de semana implique una tarifa superior - quizás equivalente al valor de la semana completa. Justificación:
  - a - Obtener un centro recreacional sin que medie el sistema de puntaje es, de hecho, un beneficio muy grande
  - b - El valor persona noche, así se cobre toda la semana, sigue siendo ínfimo frente a las tarifas hoteleras comerciales.

**R/.** Es importante aclarar que en el caso de solicitudes por fines de semana Febanc no realiza la asignación con anterioridad y si luego resulta alguien interesado por la semana se reasigna. No, desde el momento del recibo de la solicitud se le hace claridad a la persona interesada que la asignación se realizará el día miércoles. Lo que estamos haciendo en este momento es informar a los solicitantes desde el día lunes si su solicitud participará en el proceso de asignación del miércoles o si la

semana en la cual está interesado ya fue ocupada por semana completa. Si bien es cierto que la tarifa de Febanc es económica, puede que en muchos casos no resulte más barato que las tarifas hoteleras si se cobrara la semana completa.

- ❖ Realizar mantenimientos más frecuentes a los apartamentos en los cuales se incluyan los aires acondicionados.
  - R/.** Efectivamente, hemos ordenado a los administradores de los inmuebles vacacionales la realización de jornadas extra de aseo y mantenimiento a los apartamentos o fincas antes de las temporadas altas que es cuando tienen mayor utilización. Donde hay aires acondicionados se cuenta con un programa periódico preventivo de mantenimiento. Además, durante 2010 remodelamos los apartamentos de Cartagena y de Santa Marta e instalamos unidades nuevas de aires acondicionados tipo minisplit en los inmuebles vacacionales de Santa Marta, Cartagena, Coveñas, Melgar y San Andrés.
- ❖ Actualizar la información de la disponibilidad de inmuebles vacacionales con mayor frecuencia y en forma electrónica, especialmente los viernes cuando están disponibles y podrían ser tomados bajo una opción de última hora.
  - R/.** A partir del mes de Septiembre/2010 venimos actualizando la disponibilidad todos los días lunes, de manera que los asociados puedan realizar sus solicitudes para fin de semana en caso de que los Inmuebles vacacionales hayan quedado disponibles. Estas solicitudes se estudian y aprueban los días miércoles. Igualmente empezamos a publicar la disponibilidad para el fin de semana si el miércoles aún quedaron inmuebles vacacionales sin asignar.
- ❖ Si al revisar los formatos de evaluación de un inmueble vacacional, se encuentren quejas de los asociados, deberá haber una respuesta del fondo informándole al asociado respecto a la forma como se atendieron los inconveniente que se le presentaron.
  - R/.** Hemos venido atendiendo las quejas que los asociados presentan en los inmuebles vacacionales de dos formas: Primero a través del contacto con los Administradores caso en el cual se busca resolver de manera inmediata la dificultad o inconveniente que tuvo el asociado y luego mediante monitoreo de los informes de ocupación. Cuando la queja sea de carácter significativo adicionalmente tendremos contacto con el asociado para informarle la manera como se atendió su comentario o recomendación. En todo caso se mantiene, de parte de la Subgerencia de Mercadeo y Servicios, una alerta permanente sobre cualquier punto o aspecto que tienda a deteriorar el servicio

## 8. OTRAS PROPOSICIONES

- ❖ Debido a que los jubilados, pensionados y ex empleados muchas veces no se conocen entre si, evaluar la posibilidad de ser incluidos dentro de cada una de las regiones donde viven, facilitando así la posibilidad de conformar planchas para la elección de los Delegados a la Asamblea.
  - R/.** La Junta Directiva consideró prudente mantener las 8 zonas electorales actuales con el fin de que el grupo de pensionados, jubilados y ex empleados pueda mantener una participación significativa en este proceso democrático ya que con el tiempo y la rotación de la base social pueden volverse desconocidos entre los futuros electores.