

RECOMENDACIONES DE LOS DELEGADOS

ASAMBLEA GENERAL *Febanc* 2009

Proposiciones presentadas por los Delegados a la Junta Directiva en la Asamblea de marzo 20 de 2009, clasificadas por temas:

1. AFILIACIONES

- ❖ Ampliar el plazo para el pago de la cuota a 24 meses o sea a dos años.

R/. A partir del año 2009 se flexibilizará el pago de la cuota de admisión permitiendo ser diferida a dos años.

- ❖ Adelantar una campaña agresiva de vinculación y promoción del Fondo, en especial con las nuevas vinculaciones del grupo siempre que se mantengan las condiciones actuales para la afiliación.

R/. Durante 2009, Febanc adelantó una campaña de visitas a las sucursales de diferentes zonas en la región Bogotá, al igual que en otras oficinas del Suroeste y Oriente Antioqueño y hemos participado en reuniones de gerentes de zona y de directores en Bogotá y Medellín buscando realizar la apertura para la presentación y promoción del Fondo. Para el 2010 se adelantará gestión similar en Cali, Barranquilla y ciudades intermedias.

- ❖ Preparar una campaña para la promoción del Fondo llamada "La semana del Fondo", similar a las que adelanta Bancolombia con las diferentes dependencias.

R/. Esta idea es muy interesante, no obstante los fondos han tenido cierta limitación para utilizar las instalaciones del Banco. Por esta razón, dirigimos nuestros esfuerzos para acercarnos más a nuestros asociados mediante nuevas tecnologías disponibles en nuestro sitio web.

- ❖ ¿Por qué se cobra cuota de afiliación y los otros fondos no?

R/. Esta respuesta ya se ha atendido en ocasiones anteriores.

2. SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO

- ❖ Permitir movimientos o traslados desde el ahorro permanente a las cuentas del ahorro ordinario por una sola vez y hasta el 50% del saldo que allí se tiene y por una sola vez, esto debido a la disminución en las tasas de captación y a la actual coyuntura de la economía.

R/. Durante muchos años la solidez de Febanc se ha afianzado en los recursos que los asociados han depositado principalmente en ahorros permanentes y en capital social, los cuales no se devuelven hasta que el asociado se retire, lo cual garantiza un crecimiento sostenido y la liquidez necesaria para atender la demanda de servicios. Si bien la Junta Directiva está facultada para posibilitar retiros parciales del ahorro permanente, no lo vemos conveniente con el fin de no resquebrajar la solidez de nuestra empresa, además que el reconocimiento tanto por intereses y capacidad de crédito son bastante competitivos frente al sector financiero y al de la economía solidaria.

- ❖ Prestar una mayor asesoría a quienes quieren incrementar sus saldos de los aportes sociales en el sentido de hacerles claridad en que una vez hayan pagado el crédito, esos aportes no pueden ser retirados.

R/. A través de diversos medios (Boletín, sitio Web, Crucero del conocimiento Febanc y asesoría personalizada) se ha venido insistiendo en las características de los diferentes servicios de Febanc, haciendo énfasis en que los Aportes Sociales y el Ahorro Permanente no permiten retiros parciales ni traslado a otros ahorros.

- ❖ Analizar la posibilidad de tener en cuenta ingresos adicionales y/o conjuntos para futuros créditos, con sus respectivas garantías.

R/. Hasta antes del 2010, las condiciones tecnológicas de Febanc para manejar recursos por fuera de nómina, a nivel de aplicativo de asociados, no era una posibilidad fácil de llevar a cabo. Ahora, con el nuevo aplicativo se podrá evaluar con un mejor criterio esta posibilidad explorando las diferentes opciones, la calidad de los posibles recaudos, las garantías, etc.

- ❖ Con el fin de atender las recomendaciones de la Supersolidaria en el mejoramiento de los indicadores de cartera, se propone una campaña de colocación de crédito, comenzando por aquellos asociados que no tienen deudas y posteriormente con los asociados que tienen capacidad de pago positiva para la compra de cartera.

R/. Efectivamente, atendiendo esta recomendación, se incorporó en el Plan de Mercadeo, una campaña de colocación de créditos para diferentes segmentos de asociados. En la llamada campaña "Cupo Verde" se colocaron créditos por más de \$2.000 millones de pesos en un término de 2 meses. Continuaremos con los otros segmentos durante el 2010 cuando el aplicativo adquirido nos proporcione mayores elementos de análisis.

- ❖ Se propone revisar la línea de crédito de vehículos con condiciones de plazo y tasa competitiva para los asociados, buscando incrementar el monto que hoy en día se presta, que es muy bajo con relación al mercado.

R/. De acuerdo con la recomendación hicimos la revisión de los montos y plazos de la línea de vehículo. El análisis nos mostró que la limitante real respecto al monto del crédito es el valor del vehículo a ser adquirido por parte del asociado, ya que la línea contempla un préstamo hasta el 70% del valor del mismo con una tasa muy competitiva frente a otras opciones del mercado automotor. El plazo, igualmente, se consideró adecuado.

- ❖ Aumento de plazo para todas las líneas de crédito a partir del momento de su otorgamiento, mínimo aumentarle un año a cada línea.

R/. Una vez realizada la referenciación con otras entidades del sector para considerar una recomendación como la planteada se encontró que los plazos guardan las debidas proporciones y están ajustados a la realidad de este tipo de empresas, por lo tanto se considera adecuado mantener los plazos actuales.

- ❖ Analizar la posibilidad de que los créditos, después de cierto tiempo pagando se puedan diferir con el fin de reajustar los pagos y ayudar a la capacidad de endeudamiento de los asociados.

R/. Desde el momento del otorgamiento del crédito se establecen con las condiciones acordadas los flujos de caja necesarios para la recuperación de la cartera. Diferir de nuevo los saldos restantes con nuevos plazos haría que los créditos se eternizaran. Además la Superintendencia de Economía Solidaria sólo permite las refinanciaciones en aquellas situaciones en que realmente sean convenientes para ambas partes.

- ❖ Revisar la tasa de los créditos de Libre Inversión ya que son más costosos que en las cooperativas y otros Fondos de Empleados, reduciendo el spread que actualmente es del 6% y 7%.

R/. El Direccionamiento Estratégico en el capítulo de "Gestión Financiera" evalúa las variables de bienestar y de rentabilidad que Febanc establece en sus servicios como soporte de su estructura financiera y de aporte a la contribución social de sus asociados, lo cual también nos exige realizar un seguimiento y monitoreo permanente a los productos y servicios de otras entidades del sector con el fin de mantener una competencia razonable en el medio. La referenciación realizada confirman que las tasas de interés de los créditos de libre inversión de Febanc no son más costosos que en las cooperativas y otros fondos de empleados, lo cual confirmamos con un ejemplo en la siguiente tabla:

ENTIDAD	FECHA DE MEDICION	TASA MÁXIMA ANUAL EFECTIVA	TASA FEBANC	DIFERENCIA (PUNTOS)
F.DE E. BANCO DE OCCIDENTE	Noviembre 2009	14.00%	11.25%	3.75
F DE E. UNE (FONDOUNE)	Noviembre 2009	16.92%	11.25%	5.67
F.DE E. ISA (FEISA)	Noviembre 2009	15.48%	11.25%	4.23
CONFIAR	Noviembre 2009	25.34%	11.25%	14.09

- ❖ Fijar el monto de los créditos en Salarios Mínimos Legales Vigentes para todas las modalidades sin aumento en las tasas de interés, lo cual incentivaría el crédito y mejoraría los excedentes del Fondo.

R/. Los montos máximos de los créditos de Febanc están establecidos en Salarios Mínimos Legales Vigentes para todas las modalidades excepto para la línea de Libre inversión y de atención social que dependen más de la capacidad de crédito del asociado, es decir depende del monto de sus ahorros y de las líneas en que los tenga invertidos.

- ❖ Cuando exista una calamidad médica de emergencia realizar un crédito inmediato con un tope pero sin tener en cuenta ni la capacidad de crédito ni de pago.

R/. Febanc ofrece sin tener capacidad de crédito la posibilidad de obtener un préstamo inmediato, siempre y cuando se cuente con capacidad de pago y cubrimiento de las garantías requeridas, llamado Línea Especial. No obstante no podemos pensar en la creación de una nueva línea de crédito obviando la condición de contar con capacidad de pago, ya que es un requisito de ley definido desde la expedición del Decreto 1481 que es el que regula la operación de las entidades del sector solidario.

3. GARANTÍAS

- ❖ Revisar el tema de las garantías, ya que cuando un pensionado requiere un codeudor se le exige uno que esté trabajando en Bancolombia y además sea asociado del Fondo, y muchos de ellos no tiene conocidos dentro de la organización que les puedan ayudar con este requisito. En este caso aceptarle algún familiar que trabaje y que pueda ofrecer las certificaciones requeridas por el Fondo.

R/. Por ahora las condiciones y políticas relacionadas con las garantías no permite aceptar esta propuesta, no obstante hemos venido trabajando en la posibilidad de un mecanismo alterno que facilite el otorgamiento de créditos en condiciones como la planteada.

- ❖ Que el Fondo subsidie la constitución de hipotecas en el momento en que se requiera garantizar un crédito con este tipo de garantía real.

R/. De acuerdo al análisis de las variables de bienestar, se ha considerado que las excelentes condiciones que Febanc ha definido en la tasa de crédito, el monto y el plazo son suficientes para este servicio además que no requiere antigüedad para su otorgamiento. Igualmente, la Superintendencia de Economía Solidaria ha insistido en dos grandes temas respecto al funcionamiento de los fondos de empleados: reducción de subsidios y rentabilidad, por lo tanto ofrecer este beneficio adicional iría en contravía del ente regulador lo cual podría ocasionar sanciones a Febanc.

- ❖ Solicitar el consentimiento del codeudor cuando el asociado a quien están fiando termina de cancelar el crédito que originó dicha fianza y no hacerlo fiador de por vida.

R/. El consentimiento del codeudor para continuar como fiador cuando el deudor ha cancelado el préstamo que originó la fianza se está solicitando desde hace más de un año, además existe la posibilidad de desistir de continuar siendo codeudor de un asociado al cancelarse el préstamo mediante una comunicación escrita dirigida al Fondo.

- ❖ En vista que ya nadie quiere ser codeudor, eliminar esta figura y en su lugar exigir garantía real.

R/. La posibilidad de ofrecer garantía real en lugar de codeudor es una opción que ha existido siempre, no obstante no se puede eliminar la figura del codeudor debido a que no todos los asociados cuentan con un patrimonio que pueda ser ofrecido como garantía real para respaldo de los créditos.

4. CONVENIOS

- ❖ Crear un convenio con una empresa odontológica de cubrimiento nacional que permita costos más favorables para los asociados.

R/. Estos convenios se evaluaron y por ello se establecieron los de Dentalud y Prevenga con amplia cobertura en las principales ciudades del país.

- ❖ Establecer convenio con una empresa especializada en la parte de remodelaciones en buenas condiciones, ya que hay asociados que están en el régimen actual y no tienen retroactividad en cesantías.

R/. Al evaluar esta alternativa, no se pudo concretar una empresa que nos diera las mejores condiciones. Además hace dos años realizamos una experiencia con excelentes promociones de CORONA a nivel nacional con muy bajos resultados en ventas. Por tal motivo se considera que lo más indicado es que quien quiera remodelar la realice con una empresa de confianza de su ciudad

- ❖ Ofrecer la posibilidad de promocionar equipos portátiles a través del sitio Web, aprovechando el poder de compra del Fondo y los descuentos en compras por volumen.

R/. La dinámica del mercado de tecnología, las diferentes condiciones y marcas de los equipos y accesorios y los buenos precios que se ofrecen en los Almacenes de grandes superficies permiten obtener mejores condiciones que con un proveedor específico. Además no sería práctico realizar compras en volumen de equipos a nombre del fondo, por tal motivo se prefiere que cada asociado lo haga dentro de sus ciudad y con sus requerimientos específicos. Para la compra de artículos como éstos, sugerimos solicitar un crédito de Libre Inversión o Línea

Especial (según las condiciones de cada asociado) y una vez Febanc abone a la cuenta el valor aprobado, realizar la compra en el almacén o proveedor que por precio, oportunidad y disponibilidad prefiera.

5. MERCADEO Y COMUNICACIONES

- ❖ Brindar una mayor claridad en las comunicaciones, en especial cuando se toman medidas como la disminución en las tasas de captación. Igualmente, aumentar la frecuencia en informar la disponibilidad de centros vacacionales, etc.

R/. En Febanc seguimos pensando que la mayor difusión y claridad de la información es vital para una eficiente prestación de los servicios, y por ello definimos estrategias concretas en el Plan de Mercadeo buscando este objetivo y por tal motivo hemos venido incrementando la frecuencia de las comunicaciones por los diferentes medios, en especial a través del sitio WEB, las intranets de Bancolombia y las filiales (comunicaciones corporativas y noticias en cartelera) y en correos electrónicos personales. Hemos encontrado una limitante en el alcance de todos los mensajes ya que más de un 30% de los asociados no han actualizado su información personal en el fondo, perdiendo la oportunidad de mantenerse informados acerca de todo lo relacionado con Febanc.

6. FORMACIÓN EN ECONOMÍA SOLIDARIA

- ❖ Continuar con la virtualidad en los programas de Formación en Economía Solidaria, pero también hacer posible la realización de programas presenciales en las ciudades principales.

R/. Durante 2009 nos dedicamos a buscar una entidad educativa de alto nivel y experiencia que nos suministrara el Programa de Formación en Economía Virtual en ambiente virtual, sin embargo, las disposiciones respecto a los programas virtuales de formación en economía solidaria expedidas por DANSOCIAL exigieron que estos programas fueran únicamente de tipo presencial, lo cual nos impidió continuar con la capacitación a través de este medio. Para trabajarlos de manera presencial, contactamos a la Universidad Cooperativa de Colombia en Medellín pensando que era una entidad idónea para realizarlos, no obstante los resultados no fueron los esperados y por consiguiente suspendimos el proceso antes de extendernos a otras ciudades. Para el 2010 buscaremos alianzas con otros Fondos con el fin de ofrecer este programa con entidades debidamente acreditadas y que garanticen la calidad en la formación y en los contenidos.

7. AUXILIOS

- ❖ Revisar el tema de los auxilios, de manera que si se aumenta la cuota y no se reajusta el valor del auxilio, se explique adecuadamente por qué no.

R/. Con base en esta recomendación realizamos un exhaustivo análisis de las condiciones del Auxilio por Fallecimiento y el Funerario, encontrando que si bien la cuota se incrementa cada año por efecto del aumento en el salario mínimo, el valor que actualmente se reconoce por muerte del asociado (\$5.100.000) es más que suficiente para cubrir el valor de los gastos funerarios, pues encontramos que los valores que las funerarias cobran por este concepto, en promedio consultando las distintas ciudades a precios del 2009, no superan los \$4.000.000. Con respecto al Auxilio Funerario, la Junta Directiva aprobó su reajuste a \$1.000.000 a partir de Julio de 2009.

8. SERVICIO TURÍSTICO

- ❖ Revisar con la Administración del Edificio Estrella del Mar en Santa Marta el tema del brazalete que se exige allí por decisión de la Asamblea de copropietarios, el cual tiene un costo de \$2.000 por persona, e informar debidamente a los asociados la existencia de dicha norma para que lo incluyan en su presupuesto de gastos.

R/. La Junta Directiva aprobó que Febanc asumiera el valor del brazalete, medida que se implementó a partir del mes siguiente a la Asamblea en que se realizó esta proposición.

- ❖ Explicar de nuevo que es el índice de Utilización de los Centros Vacacionales (INDU) y revisar el sistema de asignación mediante referenciación de otro modelo o mecanismo, debido a que quienes tienen poco tiempo de haber ingresado al Fondo no tienen tantas posibilidades de que le sea aprobado el centro vacacional.

R/. A través del boletín Temas de Febanc (edición # 15), en la Sección Servicios/Centros Vacacionales y en Preguntas Frecuentes del sitio web hemos explicado nuevamente qué es el INDU. Igualmente realizamos referenciación de servicios similares con el FEC y con el Fondo de Empleados del Éxito verificando que el mejor modelo a nivel de equidad es el nuestro, pues permite que quienes ingresan nuevos al Fondo tengan mejores condiciones que quienes han utilizado en alta temporada los centros vacacionales en los últimos 4 años.

9. OTRAS PROPOSICIONES

- ❖ Evaluar el número de personas que componen las planchas para la elección de los Delegados a la Asamblea, dado que en la actualidad su número es muy elevado.

R/. Las consultas jurídicas realizadas con relación a este tema y considerando que esta modificación al reglamento para elección de delegados agilizaría en gran manera la conformación de las planchas, la Junta Directiva lo consideró perfectamente viable y necesario y por ello aprobó su aplicación a partir de la elección de los delegados para esta asamblea del año 2010.

- ❖ Incluir en los requisitos para ser Delegado una constancia de haber realizado al menos dos cursos, uno de conocimiento del Fondo y sus servicios y otro del modelo de la economía solidaria, ya que se requiere tener buen dominio de estos temas para hacer una adecuada representación ante la asamblea.

R/. Los estatutos contemplan que las condiciones básicas para ser delegados requieren ser asociado activo, es decir estar al día en sus obligaciones con el fondo y tener aptitudes de liderazgo que permitan hacer una buena representación de los asociados de su región. Aún así, con estos mínimos requisitos, a veces la conformación de planchas es una tarea dispendiosa en algunas regiones por el papel y el compromiso que el asociado adquiere en la asamblea. Por lo tanto consideramos que agregar más requisitos sería contraproducente para este proceso.