

RECOMENDACIONES DE LOS DELEGADOS Asamblea General Febanc 2014

De acuerdo con el compromiso adquirido en la Asamblea General, la Junta Directiva da respuesta a las proposiciones presentadas por los Delegados en la más reciente reunión.

Las preguntas y sus respectivas respuestas fueron clasificadas en los siguientes temas:

- Proceso de admisión, retiros y fidelización
- Ahorro
- Crédito
- Inmuebles Vacacionales
- Auxilios y Convenios
- Mercadeo, Comunicaciones y Tecnología
- Institucional

Es importante anotar dos cosas:

1. **Respecto a las proposiciones recibidas:** Se recibieron 100 proposiciones de los delegados para la evaluación por parte de la Junta Directiva, lo cual muestra los siguientes hallazgos:
 - a. **Propuestas repetidas:** Se recibieron 30 solicitudes repetidas, en este caso se resumen en una sola, aquella que contenga la mayor cantidad de información.
 - b. **Propuestas sencillas sin justificación:** Se recibieron 60 proposiciones elaboradas de manera sencilla, es decir sin justificación.
 - c. **Propuestas completas:** De las 100 proposiciones, sólo 13 propuestas incluían justificación o descripción de la problemática y la contextualización respectiva de acuerdo al tema tratado. En este caso se presenta sólo la propuesta concreta, ya que en el análisis por parte de la Junta Directiva se considerará la problemática o justificación y la contextualización para preparar la respuesta respectiva.
2. **Respecto a las respuestas:** Quedaron en resumen 70 proposiciones a las cuales hemos tratado de ofrecer respuestas simples y fáciles de entender; no obstante, es posible que algunas respuestas sean más largas, en cuanto a que se requiere más precisión y detalle en las mismas.

A. Proceso de admisión, retiros y fidelización de asociados

- ❖ Revisar el tema de las afiliaciones, ya que la percepción es que muchos asociados se están retirando y pasando a otros fondos, de igual forma promocionar más al fondo y solicitar espacios al banco en la red de oficinas y áreas de dirección general en Bogotá para dictar charlas y socializar nuestro fondo para que el público lo conozca y prefiera afiliarse

RI. Promover nuestros servicios y beneficios es una constante en nuestra labor de crecer la base social, sin embargo hemos sido muy prudentes en el manejo del tiempo de trabajo en las oficinas y en las áreas administrativas, igualmente tenemos un profundo respeto por los espacios que nos conceden en las sucursales ya que entendemos que la presentación de la información se debe hacer extra-horario para no intervenir con la prestación del servicio bancario. No obstante, durante 2014 hemos venido solicitando los espacios al Banco en todas las regiones para promocionar más al Fondo a través de nuevas estrategias de mercadeo como la "Fiebre Mundialista" que premia a quienes se vinculen y/o refieran nuevos asociados.

La mayoría de los retiros voluntarios obedece a un alto nivel de endeudamiento. Permanentemente realizamos la labor de retención de asociados, en la cual ofrecemos alternativas, no obstante es la decisión del asociado la que debe prevalecer.

- ❖ Que se revise el protocolo que se sigue en el Fondo ante el retiro de una persona de la empresa vinculante. Al parecer no hay una actuación verdaderamente de apoyo, asesoría y acompañamiento. Hay quejas de que simplemente se le pide a la persona que informe un número de cuenta bancaria para depositarle el saldo de sus ahorros

R/. Si el retiro de un asociado es voluntario se contacta y se le ofrecen alternativas de continuar afiliado al Fondo; pero cuando el retiro es forzoso, por retiro de la empresa vinculante, el contacto ya es posterior al retiro y por ello estamos enviando notificaciones con un mensaje en el que se informa fecha de liquidación, valor a abonar o adeudado (luego de cruzar ahorros y deudas) y se menciona la posibilidad de solicitar el reingreso si cumple con el requisito de 15 años continuos o discontinuos en caso de culminación del contrato laboral, y de 10 años para quienes el retiro obedece a pensión.

- ❖ Ofrecer alternativas diferentes a tener que retirarse del Fondo cuando el asociado tiene aportes sociales importantes y requiere solicitarlos para cualquier destinación, pensar por ejemplo en devolución parcial u otra alternativa

R/. En cumplimiento del Decreto Ley 1481/1985 los Aportes Sociales no pueden retirarse bajo ninguna circunstancia diferente a la de retiro definitivo.

- ❖ Incentivar la permanencia en el fondo, dando alternativas cuando los asociados solicitan el retiro por motivos económicos

R/. Cuando un asociado tiene dificultades económicas y solicita asesoría respecto a la posibilidad de continuar perteneciendo en el Fondo, se le ofrecen diferentes alternativas, entre ellas la reducción de obligaciones con otras entidades, la reestructuración de obligaciones con el Fondo y la disminución de deducciones que afecten la capacidad de pago. Establecer otros mecanismos como el retiro de aportes sociales no es viable porque el decreto ley 1481 no lo permite.

B. Ahorros

- ❖ Informar al asociado cuando sean abonados los intereses de fin de año. Enviar un informe de los intereses obtenidos anualmente ya que los están abonando mensualmente y finalmente no se sabe cuánto de ellos generaron los ahorros.

R/. Es importante recordar que desde el año 2010 los intereses de los ahorros Ordinario y Permanente se abonan mensualmente en el respectivo saldo de cada ahorro, o sea 12 veces al año. El sistema de Consulta en Línea (consulta web) permite hacer seguimiento a la rentabilidad generada en cada ahorro y quienes deseen conocer el consolidado del año, pueden consultarlo en el Certificado Tributario que anualmente expide Febanc.

- ❖ Enviar una propuesta bien atractiva a los asociados que presentan niveles de ahorro estables, de manera que se sientan animados a destinar parte de sus recursos a estas inversiones.

R/. Como un incentivo para fomentar el ahorro, desde octubre de 2013 creamos el CDAT PLUS, un ahorro voluntario con una rentabilidad del DTF + 1,5.

- ❖ Crear un ahorro mensual para que este se pueda devolver al finalizar el año, como una especie de natillera como lo tienen otros fondos

R/. En la actualidad tenemos el ahorro Contractual más conocido como programable, capitalizable o “natillero”. Esta modalidad de ahorro es de carácter voluntario y se puede programar por mínimo 6 meses, en diciembre o en cualquier otra época del año.

- ❖ Incentivar las diferentes líneas de ahorro mediante tasas que llamen la atención de los asociados.

R/. Las líneas de ahorro cuentan con un buen incentivo al tener una rentabilidad competitiva frente a entidades financieras o del mismo sector.

C. Créditos

- ❖ Aumentar la capacidad de crédito que dan los ahorros de 3 veces a 4.

R/. La capacidad de crédito se evalúa permanentemente, ella se amplía o se contrae dependiendo de la liquidez del Fondo para atender la demanda de crédito. Dadas las buenas condiciones actuales de flujo de caja entre otras, a partir del primero de Agosto aumentaremos de 3 a 4 veces la capacidad que dan los ahorros obligatorios.

- ❖ Mejorar la capacidad de crédito dependiendo de la antigüedad de los asociados, la cual puede aumentar en 0.5 veces su capacidad, por cada quinquenio o decenio, o como el Fondo lo determine viable, premiando la perseverancia, pues estos asociados tienen mejor respaldo para el cubrimiento de las deudas (retroactividad de cesantías, liquidaciones por despido, mutuocolombia, entre otros.).

R/. A partir del primero de Agosto aumentamos la capacidad de crédito que generan los ahorros de 3 a 4 veces, medida que beneficia especialmente a los asociados más antiguos, quienes por su permanencia cuentan con más ahorros, comparado con asociados que están recién afiliados. Además, en este momento estamos analizando la posibilidad de implementar un Scoring de crédito para realizar un mejor análisis de las solicitudes de préstamos. En este proceso podríamos considerar la antigüedad como uno de los factores a tener en cuenta para dichos análisis.

- ❖ Que la modalidad de crédito de educación sea más amplia. Incluir uniformes, útiles escolares, portátiles para los hijos universitarios).

R/. En la actualidad la línea de crédito EDUCACIÓN permite financiar los artículos como uniformes y útiles escolares. Vale la pena anotar que el asociado deberá presentar como soporte la factura o cotización.

- ❖ Bajar la tasa del crédito de educación al DTF y aumentar el plazo a 3 a 4 años para mejorar el flujo de caja del asociado.

R/. Mantener el margen financiero actual es importante para la estabilidad financiera del Fondo, por esta razón consideramos que es prudente mantener las líneas de crédito para educación en las condiciones actuales, a saber:

Educación	Programas educativos y estudios básicos, hasta pregrado. Compra de cartera Icetex	Plazo máx. 2 años	Tasa: DTF +1
Educación Plus	Estudios especializados (posgrado, maestría, estudios en el exterior).	Plazo máx. 4 años	Tasa: DTF + 3

- ❖ Aumentar el valor del préstamo de vivienda, lo anterior debido a los altos precios que tenemos actualmente en todo el país. También se sugiere que el monto sea de 30 SMMLV ya que el tope es muy bajo.

RI. El objetivo de las líneas de crédito para vivienda Febanc es el de servir como complemento a otros planes de financiación, no se trata de competir directamente con otras opciones.

Vale la pena anotar que hace apenas dos años, el monto no superaba los 30 smmlv, hoy en día el monto máximo son 120 smmlv. La definición del monto máximo obedece a consideraciones como el promedio de la capacidad de pago y el salario promedio de nuestros asociados.

- ❖ Cambiar el fin y nombre de la línea "Crédito de vivienda para primera vivienda" por "primer crédito de vivienda" y debe aplicar a las personas que solicitan el crédito de vivienda al Fondo por primera vez, independiente si posee vivienda o no.

RI. El objetivo de la línea de crédito para Primera Vivienda es el de contribuir a solucionar el problema básico de vivienda; es decir si el asociado no tiene vivienda en la actualidad (ya sea porque no ha comprado aún o porque vendió la anterior para mejorar). Para quienes ya tienen vivienda al momento de solicitar crédito por esta modalidad, aplica la línea de Segunda Vivienda, es decir, no está dando solución a un problema, puesto que ya se entiende resuelto y se considera una nueva alternativa de inversión. Es importante anotar que la tasa para Segunda Vivienda es también muy atractiva: DTF + 4, aún más baja que las ofrecidas en el sistema tradicional.

- ❖ Para los créditos de vivienda y vehículo valorar las garantías y prendas que se están requiriendo, definir éstas de acuerdo a cuantías, ahorros y antigüedad del asociado.

RI. En la actualidad el esquema de garantías depende básicamente de la cuantía del préstamo a solicitar y no puede estar condicionada a la antigüedad de los asociados. Como entidad que presta los ahorros de los asociados, Febanc debe proteger estos recursos asegurando el retorno a través de un esquema de garantías que sólo aplica en caso de no pago de las obligaciones, manteniendo la cartera saneada.

- ❖ Eliminar la restricción que existe respecto a la línea de Reparación de vivienda de que sea una sola vez. Este crédito debe ser de utilizar las veces que el asociado lo requiera siempre y cuando demuestre su destinación y no podrá tener más de uno al mismo tiempo por esta modalidad

RI. Durante la permanencia como asociado, se puede solicitar crédito para Reparación de Vivienda en varias ocasiones (ilimitadas), con la anotación que no puede tener simultáneamente dos o más créditos por esta modalidad.

- ❖ Disminuir las tasas de los créditos de vehículos, que queden en un DTF+2; la de primera vivienda y liberación de hipoteca al DTF, la de segunda vivienda al DTF+1 y la de reparación de vivienda al DTF+3.

R/. Consideramos que las tasas vigentes son acordes a las posibilidades del Fondo, bajarlas en las condiciones sugeridas implicaría bajar más el reconocimiento de los ahorros.

- ❖ Crear una línea de crédito para la gestión de visas a una tasa baja, al igual la posibilidad de tener descuentos en hoteles de la ciudad de Bogotá.

R/. Actualmente tenemos la línea de crédito LIBRE INVERSIÓN 24 MESES que es la opción idónea en caso de requerir financiación para realizar los trámites de visas ya que es una línea con buenas condiciones de plazo y tasa. De manera adicional y en lugar de un convenio con un Hotel, Febanc ofrece el apartamento de Bogotá (ubicado cerca de la Embajada Americana) que es una excelente alternativa de bajo costo para utilizar cuando se viaja a solicitar visas. El análisis de la ocupación del apartamento de Bogotá el año anterior indica que el 65% correspondió a períodos inferiores a una semana en especial para esta finalidad de solicitar la visa.

- ❖ Crear una línea de crédito con destino específico agropecuario ojalá con las características de un Finagro.

R/. Los créditos Finagro tienen características difíciles de implementar en entidades como la nuestra, la primera de ellas el período de gracia y las garantías exigidas. Los créditos otorgados por los Bancos con recursos de Finagro se conceden por las ventajas y estímulos que gobierno nacional ofrece con el fin de fomentar el desarrollo de la industria agropecuaria en Colombia.

- ❖ Que el cobro de la comisión del FGA sea dependiendo de la antigüedad del asociado, ya que a mayor antigüedad hay menor riesgo y por ende debería tener un menor costo.

R/. La comisión del FGA depende de las condiciones acordadas con dicha entidad, quien evalúa el riesgo crediticio general, en lugar de discriminar por categorías.

- ❖ Si el asociado tiene retroactividad de cesantías exonerarlo de la constitución de garantías con el FGA o cobrar un porcentaje menor, pues el riesgo está mitigado con las prestaciones del asociado.

R/. Si bien el riesgo de crédito del asociado está mitigado con las prestaciones como empleado, también es posible que exista un alto compromiso de ellas por los préstamos que adquiera directamente con el Banco o con otros fondos de empleados. En caso de un eventual retiro de un empleado con obligaciones a cargo tanto en el Banco como en los fondos de empleados, la prelación del pago de las mismas se hace en primera instancia al banco por ser el patrono y en segundo lugar a las otras instituciones (fondos de empleados, cooperativas, etc.) pudiendo en un momento determinado ser insuficientes para cubrir toda la cartera. De allí la conveniencia que la garantía sea independiente de sus cesantías. Además, las cesantías son susceptibles de retiro para compra o mejoras de vivienda o educación sin que el Fondo tuviera conocimiento de tal circunstancia reduciendo su monto y por ende la calidad como garantía haciéndola inconsistente con el valor de la cartera adeudada. Además, el cobro de la comisión depende de las condiciones fijadas por FGA.

- ❖ Crear una línea especial de microcrédito, con los fondos que por ley se deben reservar para *emprenderismo* donde los asociados que tengan proyectos, presenten sus ideas y puedan darse créditos con montos máximos de \$2 millones y darle

oportunidad a estos asociados de salir adelante con pequeños negocios a tasas favorables.

R/. El Fondo para Desarrollo Empresarial solidario ha sido utilizado por algunos Fondos de empleados en la creación de líneas para la financiación de proyectos de emprendimiento para los asociados, pero en realidad no ha sido reglamentado por la Superintendencia de la Economía solidaria. En su concepto general, entendemos que la norma busca promover la creación de empresas que propendan por la generación de empleo pero que respondan a los principios solidarios de asociatividad, solidaridad, equidad, sostenibilidad, etc., lo cual no se da en la mayoría de los casos en que se emprenden proyectos productivos para los asociados y sus familias.

La línea de crédito LIBRE INVERSIÓN es una alternativa eficaz y mucho más favorable que las ofrecidas en el sector. Consideramos que no se requiere crear una línea de crédito con las condiciones planteadas si en la actualidad las líneas vigentes pueden cubrir dicha necesidad.

- ❖ Tener cupo pre - aprobado para crédito

R/. Todos los asociados activos a partir del mes de afiliación cuentan con un cupo de crédito pre aprobado, éste está determinado por el saldo de ahorros obligatorios multiplicado por 3 (capacidad de crédito), menos el saldo total de créditos. Llamémoslo como “cupo de crédito”, sin embargo la aprobación del crédito está determinada por otras variables como la capacidad de pago y el cumplimiento de las garantías requeridas.

- ❖ Revisar los cupos especiales de crédito que se tuvieron el año pasado, ya que al ser utilizados y eliminadas las líneas, no quedó ninguna disponibilidad hasta dentro de un tiempo largo.

R/. La puesta en servicio de las líneas especiales obedeció a la necesidad de mejorar el indicador Cartera/activos exigida por la Supersolidaria y con el objetivo de pasar unos excedentes de tesorería a cartera de crédito. Cumplido el objetivo, no es conveniente continuar con estas líneas, pues estas modalidades de crédito no promueven el ahorro y fomentan el sobreendeudamiento. No obstante, a partir del primero de Agosto, con el aumento de la capacidad de crédito y la implementación de una sola línea especial, estamos brindando las condiciones necesarias para acceder de nuevo a este servicio.

- ❖ Replantear las líneas de crédito y retomar la línea especial. Se propone que la línea especial sea de acuerdo a la antigüedad del asociado y que se rebajen puntos a las tasas de interés de acuerdo a la antigüedad del asociado

R/. En vista de que en la actualidad están dadas las condiciones óptimas, se aprobó a partir del primero de Agosto, incorporar al portafolio de créditos una nueva línea especial con las siguientes características:

- Monto máximo hasta 15 SMMLV (hoy \$9.240.000)
- Tasa DTF + 12
- Plazo hasta 24 meses

Respecto a conceder mayores beneficios a los asociados más antiguos, se evaluará al momento de diseñar el scoring de crédito.

- ❖ Crear una modalidad de crédito llamado Extracupo, en el cual no se tenga en cuenta los ahorros del asociado, pero sí su capacidad de pago, con un monto de hasta un millón de pesos, con una tasa de interés baja y plazo de 12 meses, para ser invertido en cualquier necesidad que tenga el asociado, sin ningún requisito como soporte.

R/. Por las características propuestas, el **Extracupo** se asemeja a la línea Especial, tema que ya fue respondido en la propuesta anterior

- ❖ Bajar las tasas de interés, trabajar todas las líneas con el DTF, o estudiar tasas de interés más bajas, como beneficio directo a todos nosotros los asociados (Calidad de vida).

R/. La estabilidad financiera del Fondo depende del margen de intermediación entre las tasas de crédito y de ahorro. En la actualidad todas las tasas de los créditos están sujetas a la DTF más varios puntos (+1 y hasta +9) según la línea de crédito solicitada. Como un ejemplo para promover una mejor calidad de vida, tenemos las líneas de crédito para Vivienda, Reparación de Vivienda, Cancelación de Hipoteca, Salud y Educación a una tasa del DTF+1, tasa que comparativamente con otras entidades (sector solidario y financiero tradicional) son competitivas.

- ❖ Incentivar la compra de acciones que se presenten en el mercado con una línea de crédito.

R/. En la actualidad tenemos vigente la línea de crédito COMPRA DE ACCIONES a un plazo de 5 años y una tasa del DTF + 5. Cuando se presentan emisiones significativas promovemos dicha línea.

- ❖ Crear una línea de crédito por calamidad con una tasa muy baja para beneficiar a los asociados en momentos difíciles.

R/. Ante situaciones calamitosas (fallecimientos múltiples, catástrofes naturales, etc.), Febanc siempre estará atento a dar la mano a sus asociados para contribuir a resolver estas situaciones.

D. Inmuebles Vacacionales

- ❖ Buscar más inmuebles vacacionales a nivel nacional e inclusive internacional. Se propone tomar otro inmueble vacacional en Bogotá para promocionar las vacaciones en la capital a funcionarios de otras partes del país.

R/. El portafolio de inmuebles vacacionales crece en la medida que aumente la demanda del servicio, sería arriesgado tener un amplio portafolio con mayor número de semanas vacías, pues los costos de mantenimiento, impuestos y administración lo hace inviable desde el punto de vista financiero.

Con respecto a adquirir otro inmueble vacacional en la ciudad de Bogotá, en el momento se considera que no es necesario, toda vez que el apartamento actual presenta baja ocupación. La ocupación durante el año fue de 14 semanas completas y 26 fines de semana. En la medida que incremente la ocupación y la demanda permanente sea superior a la oferta –como el caso de San Andrés-, consideraremos esta opción.

Ahora bien, desde hace varios años hemos estudiado la posibilidad de adquirir inmuebles en el exterior, no obstante la legislación tributaria actual no lo permite. A cambio de ello, celebramos un convenio con la cadena de hoteles DECAMERON, la cual por experiencia y conocimiento permite brindar esta opción de viajar al exterior con interesantes ofertas y numerosos destinos.

- ❖ Habilitar un nuevo inmueble vacacional en San Andrés, o en su defecto aumentar el cupo a 8 personas.

R/. A partir del mes de mayo pusimos en operación un nuevo inmueble vacacional en San Andrés Islas, en respuesta a la gran acogida presentada para este destino turístico.

- ❖ Adquirir un nuevo inmueble vacacional en el oriente antioqueño o un convenio hotelero o finca hotel, ya que es un destino muy apetecido.

R/. En la actualidad tenemos convenio con Hotel Los Recuerdos, ubicado en el municipio de Guatapé y en inmediaciones del embalse del Peñol.

- ❖ Cambiar los días de entrada a los inmuebles vacacionales, por ejemplo de sábado a sábado o de viernes a viernes, ya que hoy en día las promociones de los tiquetes aéreos manejan mucho la posibilidad de viajar en esos días al mejor precio y no tenemos opciones de alojamiento en esos casos.

R/. En la encuesta de inmuebles vacacionales realizada en el mes de abril preguntamos a los asociados cuál consideraban debía ser la fecha de ingreso y salida y la respuesta fue la siguiente:

- De lunes a lunes (Como está actualmente): 39%
- De viernes a viernes: 9%
- De sábado a sábado: 19%
- Le es indiferente (cualquiera de las opciones): 33%

Revisamos en las aerolíneas el tema de tiquetes aéreos y sigue siendo más favorable reservar entre semana que en los fines de semana.

Por tal motivo concluimos que es mejor conservar el día de entrada como está definido hoy.

- ❖ Que los inmuebles vacacionales sean cobrados por persona y por noche ya que los grupos familiares no son iguales (8 ó 10 integrantes), ya que sale más costoso para asociados que tienen grupos familiares pequeños.

R/. Sin lugar a dudas, utilizar los inmuebles vacacionales con el grupo completo es más barato que hacerlo en grupos más pequeños, debido a que el costo que factura Febanc es por NOCHE, en lugar de cobrar por persona. Cuando se divide el valor de la tarifa por el número de personas, se diría que a menor número de ocupantes mayor es el valor pagado, no obstante se trata de un estándar que permite al asociado variar el número de visitantes a su antojo –sin superar el cupo máximo-, además este valor (para grupos grandes o pequeños) es sin lugar a dudas más económico que otras opciones como los hoteles, los cuales suelen cobrar por noche y por persona un precio que perfectamente puede estar en los \$100.000 por cada uno.

- ❖ Disminuir la cuota de sostenimiento (costo de utilización) de los inmuebles vacacionales a 1 SMMLV.

R/. No es posible disminuir la cuota de sostenimiento/ costo de utilización por semana que hoy se paga por la utilización de los inmuebles vacacionales por varias razones:

1. El valor que un asociado paga en Febanc es inferior en más de un 50% comparado con las tarifas en Alta Temporada en lugares y condiciones similares; en baja temporada la tarifa puede ser aún menor a pesar de las ofertas que el sector turístico ofrece para mejorar su ocupación.
2. El subsidio que Febanc entrega a los asociados por la operación de los inmuebles vacacionales, realizado el correspondiente análisis de costos de mantenimiento, administración y todo lo que conlleva el ofrecer un servicio con calidad y oportunidad, fue de \$75 Millones en el año 2013; además de otros gastos administrativos y de depreciación.
3. La Superintendencia de la Economía Solidaria en las jornadas de supervisión que ha realizado siempre reitera la necesidad de trabajar los servicios con criterios de sostenibilidad y rentabilidad.

En lugar de disminuir la cuota de sostenimiento/utilización, la administración ha venido ajustándola a la realidad, ya que disminuirla haría el servicio menos rentable y podríamos vernos abocados a desmontar dicho servicio por solicitud de la Supersolidaria.

- ❖ Conseguir otra casa en Melgar debido a que la actual está siempre ocupada y la otra que hay en esa población pero en otro condominio no es muy buena, aunque aclaro que no la conozco.

R/. Consideramos que 2 inmuebles vacacionales en esta región son suficientes para atender la demanda actual, pero en la medida que la demanda se incrementa, no dudaremos en conseguir otro. En cuanto al inmueble vacacional "Heliópolis", la evaluación de asociados que lo han utilizado han sido muy buenos (promedio 4.5).

- ❖ Posibilidad de tener más inmuebles vacacionales ya que al no cobrar cuota de afiliación hay más asociados y una mayor demanda.

R/. En la actualidad la ocupación promedio de los inmuebles vacacionales es del 65% lo que significa que aún tenemos un 35% de semanas no utilizadas. No obstante lo anterior, Febanc permanentemente revisa indicadores de oferta y demanda para determinar en qué momento es conveniente iniciar la búsqueda de un nuevo inmueble, caso concreto San Andrés, en donde existía sobredemanda y se determinó adquirir un nuevo inmueble en dicho destino.

- ❖ Mayor mantenimiento en los inmuebles vacacionales.

R/. Los inmuebles vacacionales Febanc son sometidos permanentemente a mantenimiento preventivo y correctivo, cuando se requiere. Durante 2013 destinamos los recursos necesarios en mantenimientos locativos a los inmuebles Vacacionales. Es importante anotar que en temporada alta por razones de atender la demanda no realizamos intervenciones grandes, así que se postergan para la época de menor demanda.

Trimestralmente sometemos todos los apartamentos y fincas a fumigación, reemplazamos los artículos dañados, reparamos las averías menores (muebles y electrodomésticos) y cambiamos la lencería (toallas y ropa de cama).

- ❖ Por qué ofrecen un inmueble vacacional en San Andrés si es mentira, pues desde que lo solicité y en la disponibilidad siempre aparece ocupado. Por esta razón pienso retirarme de Febanc este mes.

R/. El inmueble vacacional de San Andrés ha presentado una alta demanda desde su adquisición (2012). Si en la disponibilidad que se publica (después de la asignación mensual) aparece “ocupado”, es porque las solicitudes que participaron en dicha adjudicación coparon la oferta disponible (1 apartamento por semana = 1 solicitud aprobada) el siguiente cuadro demuestra la demanda presentada:

SAN ANDRES			
	SOLICITUDES RECIBIDAS	NIVEL DE OCUPACIÓN	DE SOLICITUDES NEGADAS
JULIO/2013	7	100%	3
AGOSTO	13	100%	9
SEPTIEMBRE	4	100%	0
OCTUBRE	16	100%	11
NOVIEMBRE	8	100%	4
DICIEMBRE	11	100%	7
ENERO/2014	39	100%	34
FEBRERO	9	100%	5
MARZO	4	100%	0
ABRIL	13	100%	8
MAYO	10	100%	5
JUNIO	18	100%	13
TOTAL	152	100%	99

En vista del alto interés en visitar la Isla de San Andrés, a partir del mes de mayo adquirimos otro inmueble vacacional en dicha región.

Es importante anotar que los inmuebles vacacionales son un servicio complementario y en ningún momento ha sido una promesa de servicio el asegurar que siempre estarán disponibles para el momento que cada asociado lo requiera, por ello tenemos implementado un sistema de adjudicación transparente conforme al reglamento aprobado para este fin.

- ❖ Implementar el seguimiento a los inmuebles vacacionales por parte del personal del fondo, ya que muchos han encontrado que no cuentan con todos los elementos y dispositivos para su estadía (electrodomésticos dañados, inmuebles en condiciones no muy aceptables de aseo, piscinas sin mantenimiento, etc.).

R/. Esta actividad se realiza permanentemente. Así mismo, a los asociados que durante su permanencia se les presenta una avería o problema, siempre tienen la posibilidad de contactar al Administrador(a) del inmueble vacacional, quien de manera diligente realizará los ajustes pertinentes.

Es importante anotar también que por norma general los electrodomésticos no suelen dar aviso previo de que van a averiarse, la mayoría de los daños suelen ocurrir por mal manejo (los ocupantes anteriores), quienes no reportan el daño en el debido momento; lo que puede tardar un poco para la reposición o reparación.

- ❖ Ampliar la posibilidad de disfrutar de los inmuebles vacacionales o convenios turísticos los fines de semana o puentes.

R/. Siempre ha sido posible utilizar los inmuebles vacacionales y los convenios por días (fin de semana o entre semana). Las solicitudes para fin de semana se reciben a más tardar el viernes anterior a la semana en que se desee utilizar el apartamento o finca. El sistema hará la adjudicación el lunes previo al fin de semana solicitado. Como mínimo se deben solicitar dos (2) noches.

E. Auxilios y convenios

- ❖ Incrementar, a partir del año 2014, el Auxilio funerario por muerte de un miembro del grupo básico familiar del asociado en un porcentaje igual al IPC.

R/. A partir del mes de julio, haremos un ajuste a los valores de los auxilios Funerario, Fallecimiento y Deudas, así:

Tipo de Auxilio	Valor actual	Nuevo valor (julio 2014)
Funerario	\$ 1'000.000	\$ 1'200.000
Fallecimiento	\$ 5'100.000	\$ 5'400.000
Deudas	\$ 5'100.000	\$ 5'400.000

- ❖ Dar la opción a los asociados de escoger, entre una serie de opciones de valores equivalentes, su detalle de inicio de año, enfocado a fomentar la educación de los asociados y sus familias. Entre estas opciones podría tenerse: Kit escolar, Bono para un almacén de cadena (ejemplo: Exito), un morral para portátil o tablet, bono de descuento para compra de elementos tecnológicos destinados a la educación ya sea para primaria, secundaria o universitaria.

R/. Tendremos en consideración esta propuesta al momento de diseñar la edición 2014 del Auxilio Educativo.

- ❖ Que todos los cuadernos del KIT escolar sean argollados

R/. Tendremos en cuenta esta recomendación al momento de considerar la versión 2014 del Auxilio Educativo Febanc. Sin embargo, la mezcla de cuadernos que tiene el KIT escolar permite que sirva tanto a niños en edad preescolar, escolar, bachillerato y universidad. Si solo incluimos cuadernos argollados no les serviría a los niños de preescolar y primaria.

- ❖ Que el kit escolar cumpla la función que tiene dentro del Fondo la cual es un auxilio educativo, y a su vez obsequiar a fin de año a los asociados un regalo, sin que este sea reemplazado por el kit escolar.

R/. Febanc tiene ya destinado un presupuesto específico para el cumplimiento de su función social durante el 2014. Consideramos que el mejor regalo que otorgamos lo reciben ustedes en la medida que se utilizan los servicios y beneficios que ofrece el Fondo. A manera de ejemplo tenemos las líneas de crédito subsidiadas (vivienda, salud y educación) y el costo de utilización de los inmuebles vacacionales.

- ❖ Darles regalos a los niños el fin de año.

R/. Recordemos la importancia que da Febanc a promover servicios y beneficios al alcance de todos los asociados y grupo básico familiar, en lugar de grupos segmentados por edades, sexo, permanencia, etc. Lo más conveniente es entregar un obsequio de carácter universal que permita ser utilizado por uno o varios integrantes de la familia, como sucede en la actualidad con el Auxilio Educativo (kit escolar).

- ❖ Premio por perseverancia y continuidad en el Fondo, como 8 días de alojamiento para el asociado y su familia, como en el pasado se manejó.

R/. Otorgar semanas gratis en inmuebles vacacionales fue una práctica que se utilizó en el pasado para suplir el desmonte del Fondo de Perseverancia, pero que no es conveniente retomarlo ya que reduciría considerablemente los ingresos del servicio vacacional haciéndolo insostenible.

- ❖ Cuando el asociado cumpla quinquenio se le puede dar obsequio como una toalla de buena calidad.

R/. Cada 5 años cambiamos el Auxilio de antigüedad (quinquenio) con el propósito de que en cada oportunidad el asociado reciba un obsequio diferente, hace 3 temporadas atrás hicimos la entrega de una toalla bordada. Tendremos en consideración esta sugerencia para la siguiente versión del quinquenio, la cual estimamos renovar en el año 2018.

- ❖ Otorgar una estadía o el 50% de descuento de un fin de semana en un inmueble vacacional y que no se dé el obsequio que se tiene actualmente.

R/. Otorgar una estadía o el 50% de la misma en los inmuebles vacacionales a cambio del quinquenio tendría las siguientes implicaciones:

- Febanc dejaría de percibir unos ingresos significativos, lo cual haría que el servicio fuera más subsidiado de lo que es ahora y por lo tanto menos rentable, siendo objeto de requerimientos por parte de la Supersolidaria.
- La oferta total de semanas disponibles en el año es de 1.248, el servicio actualmente es utilizado por cerca de 800 asociados y aproximadamente 600 asociados cumplen cada año su quinquenio de permanencia lo que reduciría el número de semanas disponibles (oferta) para los demás asociados, generando inconformidades.
- El manejo de colas de solicitudes se hace más difícil y si por el sistema no le fuera asignado el inmueble vacacional, se podrían generar compromisos de años anteriores dificultando aún más el manejo del auxilio en esta forma.

- ❖ Evaluar la posibilidad de otorgar un auxilio para que el pensionado o quien salga con arreglo pueda continuar con la póliza colectiva que Bancolombia tiene con Suramericana

R/. Los beneficios que otorgan las empresas del Grupo Bancolombia a sus **empleados** hacen parte de los acuerdos laborales que una entidad con gran músculo financiero puede conceder a sus **colaboradores**. Lo normal es que estos grandes beneficios se pierdan al momento de la desvinculación laboral o permanezcan por cierto tiempo en caso de algún arreglo especial. La evaluación realizada a esta propuesta y las directrices trazadas con relación a la sostenibilidad de Febanc no permiten que se pueda asumir el subsidio porque los altos costos del mismo hacen inviable esta propuesta.

Febanc, al contratar pólizas colectivas con Sura y otras compañías de seguros, obtiene un valor en primas menor al de una póliza tomada de manera individual.

- ❖ Crear por sorteos 20 auxilios educativos a nivel nacional para los asociados que tengan más de dos años en el fondo y así crear fidelidad dentro del mismo.

R/ El auxilio Educativo por sorteo es viable, no obstante tendría que afectarse parte del fondo destinado para el Auxilio Educativo actual (kit escolar), esto conlleva a que sólo el 0,4% de los asociados se beneficien y que el 99,6% de los asociados reciban un kit escolar de menor cantidad o calidad. Beneficiar el mayor número posible de asociados es nuestra premisa, en aras a los principios la equidad e igualdad.

- ❖ Para contribuir con el esparcimiento de los asociados solicitamos crear un auxilio de vacaciones, basado en un sorteo correspondiente a 20 auxilios equivalente al 50% de un Salario Mínimo Mensual legal, para los períodos de vacaciones en Junio y Diciembre de cada año. Total 40 auxilios por año.

R/ El auxilio de vacaciones existe en entidades que no tienen servicio de inmuebles vacacionales o que prestan un servicio similar mediante convenios con hoteles o centros vacacionales. Consideramos que la mejor contribución al esparcimiento de nuestros asociados es el servicio de Inmuebles Vacacionales que hoy tenemos, el cual está en condiciones de prestar este servicio a más de 1000 asociados/año (20% de la base social) con una tarifa competitiva. Insistimos en la importancia de que el beneficio sea concedido al mayor número de beneficiarios posible, mientras que 40 auxilios por año equivalen únicamente al 1,2% de la base de asociados.

Es importante anotar que el servicio de Inmuebles Vacacionales representa un subsidio importante en el Balance Social, impacta en un amplio grupo de población de asociados y el beneficio económico es muy alto, cifra que se entiende mejor cuando se compara el valor del alquiler de un inmueble vacacional Febanc frente a uno de características similares en alta y media temporada de tipo particular o frente al sistema hotelero tradicional o de viviendas turísticas.

- ❖ Que cuando un asociado cumpla quinquenio se le presten \$500.000 sin intereses a un año de plazo, de manera similar como cuando Febanc cumplió los 50 años.

R/ El ofrecer un crédito en estas condiciones, si bien suena muy atractivo para quienes gustan de ello, tal vez no signifique lo mismo para quienes no requieren de un crédito (así sea sin intereses). Para ello Febanc tendría que destinar recursos considerables de los cuales no recibiría ningún rendimiento, lo que afectaría los resultados esperados en cuanto a rentabilidad del servicio de crédito.

Consideramos que el auxilio de antigüedad debe seguir siendo un reconocimiento en especie, que sea motivo de recordación para el asociado.

- ❖ Estudiar la implementación de auxilios educativos para empleados e hijos de empleados.

R/ El Paquete Escolar Febanc es el Auxilio Educativo, en aras a la equidad e igualdad, lo entregamos a todos los asociados activos, sean empleados o no.

- ❖ Realizar convenios con hoteles o empresas de turismo que les permitan a los asociados del Fondo obtener excelentes descuentos y que el valor que actualmente tiene un asociado en la utilización de los inmuebles vacacionales sea trasladado a la compra del paquete que realice el asociado a la empresa con la cual se tiene el

convenio, generando un doble beneficio para asociado (descuento por negociación del fondo más subsidio), mientras el Fondo distribuye sus inversiones en temas de mayor rentabilidad y liquidez.

R/. Próximamente celebraremos un convenio con la cadena de hoteles DECAMERON, la cual por experiencia y conocimiento permite brindar esta opción de viajar al interior o al exterior del país con interesantes ofertas y numerosos destinos. Obtener excelentes descuentos depende exclusivamente del proveedor, quien lo concede y en la mayoría de los casos no supera el 10%, todo ello porque como empresas con ánimo de lucro buscan rentabilidad en sus operaciones.

Vale la pena aclarar que Febanc no obtiene ningún beneficio económico de los acuerdos de servicio que establece con los diferentes proveedores y los descuentos que obtiene son trasladados al asociado. Asumir un valor de subsidio por asociado que utilice un convenio turístico haría inviable financieramente al Fondo.

- ❖ Crear convenios con empresas o instituciones dedicadas a actividades deportivas, culturales, musicales, culinarias, de manualidades y decoración que permitan a los asociados y sus familias, desarrollar sus habilidades y obtener buenos descuentos

R/. Recordemos que nuestro objeto social es el Ahorro y Crédito, consideramos que las cajas de compensación familiar son las idóneas para este tipo de servicios, además permiten atender en cada región con gran oferta de actividades deportivas, culturales, musicales, idiomas, culinarias, etc.; mediante unas tarifas asequibles a los diferentes grupos de interés.

F. Mercadeo, Comunicaciones y Tecnología

- ❖ La comunicación con el Fondo desde Cali es a través de larga distancia ya que no funcionan las extensiones, por lo tanto la persona debe tener clave para llamar a larga distancia.

R/. A partir del mes de mayo la comunicación por extensiones entre el Banco y el Fondo ha sido restablecida, los invitamos a comunicarse con Febanc a través de la extensión 48971. En caso de presentarse dificultades, sugerimos comunicarse con la línea MATEO de Bancolombia.

Así mismo, sugerimos utilizar otros medios de consulta habilitados en Febanc: sitio web Febanc.com.co – correos electrónicos y desde LYNC, la más reciente herramienta de comunicación instantánea disponible en Bancolombia y que nos permitirá establecer contacto con los asociados y viceversa. La conexión se debe realizar a través de los siguientes usuarios, según el tema a tratar:

creditos@febanc.com.co - ahorros@febanc.com.co - recreacion@febanc.com.co - servicios@febanc.com.co y seguros@febanc.com.co

- ❖ Crear una línea gratuita 018000 con el fin de mejorar la comunicación entre los asociados y el fondo, logrando un fácil acceso a los servicios ya sea desde la oficina o desde sus casas, pues no todos los empleados tenemos acceso a llamadas a larga distancia nacional.

R/. Para facilitar la comunicación hemos implementado varios canales que funcionan de manera alterna al telefónico, así:

- Correos electrónicos (servicios, recreación, ahorros, créditos, etc.)
- Mensajería instantánea LYNC (permite llamada gratuita)

- Sección Contáctenos – sitio web Febanc.com.co
- Línea Celular: 315 508 89 76

Para Febanc siempre es un gusto atender a nuestros asociados, si desea que nosotros nos comuniquemos vía teléfono con usted(es), recomendamos enviarnos un correo electrónico con su número de contacto, de esta manera la llamada será asumida por el Fondo.

- ❖ Programar una visita a la zona de Urabá para atender las diferentes necesidades de los asociados, buscar nuevas afiliaciones y establecer nuevos convenios que favorezcan a los asociados. En la zona desde Dabeiba hasta Arboletes Bancolombia hace presencia en 5 municipios cercanos y tiene casi 100 empleados.

R/. Esta visita está programada para el segundo semestre de este año.

- ❖ Enviar con corte a Diciembre 31 un reporte anual con las cuentas de cada asociado (créditos, aportes, beneficiarios de sus seguros y recordarle los otros beneficios).

R/. En la actualidad, Febanc publica en el primer trimestre del año, en la información personalizada de cada asociado, el certificado tributario el cual contiene un reporte de los ahorros, las deudas, los intereses abonados, etc. esta información también se encuentra disponible en nuestro sitio web la cual se puede consultar e imprimir en cualquier momento.

Diseñaremos un nuevo documento que permita consolidar además de los datos mencionados los beneficiarios de otros servicios como seguros, servicio exequial, auxilios, etc.

- ❖ Cambiar el color azul de la Intranet ya que es un color muy frío y no deja ver bien la letra.

R/. El color del fondo de nuestro sitio web siempre ha sido blanco y las letras azules y negras. Hemos detectado que en algunos equipos (del Banco y personales) la visualización es diferente debido a que la versión del navegador *internet explorer* es inferior a la versión con la cual fue creado nuestra página, problema que se resuelve con tan sólo llamar a la mesa de apoyo tecnológico de Bancolombia, quien actualizará este software a cada usuario que lo solicite. Para equipos personales, sugerimos utilizar los navegadores google chrome, mozilla e internet explorer 8.0 o superior.

- ❖ Volver a incluir el asesor móvil en la Región Caribe, ya que es fundamental para obtener nuevos asociados y mantenerlos informados acerca de los convenios y beneficios, créditos de una manera cercana y oportuna y a su vez estar pendiente de que efectivamente se cumplan los convenios y conseguir nuevos convenios para la región. De manera similar para Bogotá se sugiere mayor presencia en las instalaciones del Banco en las Torres de San Martín así como lo tienen otros fondos y para que desde allí los asesores puedan atender.

R/. La experiencia obtenida a través de los asesores móviles permitió determinar que su presencia no necesariamente se traducía en afiliaciones, ya que a pesar de las visitas a dependencias y sucursales del banco en las regiones el crecimiento de la base social no fue muy significativo. El verdadero crecimiento de la base social se reflejó cuando se aprobaron dos medidas en la Asamblea de 2013: Eliminar la cuota de admisión y crear las líneas de crédito especiales; la primera mostrando que había un cierto represamiento de personas interesadas en afiliarse pero que no estaban

dispuestas a pagar la cuota de admisión y en segundo lugar, la posibilidad de obtener un crédito rápidamente -sin necesidad de traer ahorros- era una oportunidad que no podía perderse y que por ello valía la pena afiliarse a Febanc.

Con relación a la idea de conseguir nuevos convenios, la idea es no generar mayores presiones sobre los asociados ya que hay un alto nivel de endeudamiento.

Las herramientas tecnológicas que ofrece Febanc (sitio web, audio consulta, correos, etc.) permiten que todos nuestros asociados accedan a los servicios desde cualquier lugar del país sin necesidad de presencia física.

- ❖ Revisar los convenios de servicios para hogar, personas, supermercados, automotriz, salud, educación, seguros que se tienen actualmente en las diferentes regiones, ya que algunos aplican solo para Medellín. Por Ejemplo: Planes de telefonía celular, Almacenes de cadena, Bata, Arturo Calle, Agencias de viaje, Instituciones para educación (pre-primaria, primaria y secundaria); Depilación laser, nutricionista, odontólogos, escuelas de idiomas, médicos, escuelas de conducción, etc.

R/. En reuniones con el área de Calidad de Vida de Bancolombia se hizo un llamado a la cordura a los fondos de empleados buscando que reconsideremos la presión que se está ejerciendo sobre la nómina de los empleados con productos o servicios que no son fundamentales sino que incentivan el crédito de consumo fácil con un impacto significativo en la capacidad de pago y de endeudamiento de los asociados. Por tal motivo, consideramos que trabajar en lo fundamental es más importante que lo accesorio. Además, hoy en día con el mercadeo virtual se obtienen grandes beneficios a través de los cupones de descuento, alianzas de las cajas de compensación y compañías aseguradoras (Sura), etc.

- ❖ Publicar en el sitio Web cada cierto tiempo (mensual o trimestral) un cuadro comparativo de tasas de interés de los otros fondos.

R/. Febanc informa en su sitio Web las tasas de interés vigentes para todos los productos de ahorro y crédito. En cumplimiento de la ley de **habeas data** y por no incurrir en competencia desleal, no consideramos prudente publicar la información de los demás fondos.

G. Institucional

- ❖ Que los asociados que pagaron la cuota de admisión tengan un beneficio adicional o este valor sea adicionado a sus ahorros permanentes

R/. Esta proposición no es viable, pues las cuotas de admisión fueron contabilizadas como ingresos en cada período contable, lo que significó pago de impuestos y aporte a los excedentes de cada período contable, por lo tanto no hay lugar a devolución de dichas cuotas de admisión pagadas o al otorgamiento de beneficios adicionales.

- ❖ Poner nuevamente la cuota de admisión en 1 SMMLV.

R/. El análisis efectuado con relación a la cuota de admisión indicó que era necesario eliminarla para dinamizar la base social. Luego de tomada esta medida y de ver el crecimiento de la base social en los porcentajes estimados por la administración, se considera que no es necesario volver a instituir la.

- ❖ Enviar por correo a todos los asociados sin excepción clave para que puedan votar cuando sea la convocatoria de asamblea y el proceso sea más fácil.

R/. Precisamente antes de la Asamblea se puso en funcionamiento el Audioconsulta, una nueva herramienta que hemos puesto al servicio de los asociados a través de la cual se puede autogenerar la clave, para efectuar todas las consultas de su información financiera con el Fondo. Una vez solicitada es enviada inmediatamente a los correos electrónicos registrados en el Fondo.

- ❖ Que las Directivas del Fondo consideren la población de afiliados de la Región 8 - Pensionados, Jubilados y Ex empleados como un grupo verdaderamente importante, siempre creciente en proporción, necesitado de que se le creen, con mucha imaginación y verdadero reto, beneficios acordes a su nueva condición.

R/. Para las directivas del Fondo, todos los asociados sin tener en cuenta su ubicación geográfica, condición social, edad, cargo, o filiación política tienen una gran importancia.

Ahora bien, “crear beneficios con imaginación y reto” para quienes pasan a una nueva condición de pensionado o ex empleado no sólo no es no es fácil sino que al tratar de hacerlos exclusivos para este grupo, atentaría contra los principios de las empresas de economía solidaria, ya que el marco legal (Ley 1481), que regula la actividad de estas empresas, establece criterios de igualdad para **todos** los asociados.

- ❖ Iniciar en esta Asamblea el proceso de modificación del artículo 6° de los estatutos, disminuyendo a 5 y 10 años, respectivamente el número mínimo de años de vinculación como asociado, requerido para continuar en calidad de pensionado o reingresar en calidad de Ex-empleado.

R/. Mediremos los alcances de la proposición y el impacto que tendría en la estructura financiera, de riesgos y sobre la plataforma de prestación de servicios del Fondo. Se nombrará una comisión que analice este tipo de propuestas quien determinará cuáles son pertinentes para incluirlas en un próximo proyecto de reforma de estatutos.

- ❖ Que los pensionados puedan votar por cualquier plancha en las elecciones de asamblea.

R/. Se nombrará una comisión que se encargue de analizar todas las propuestas relacionadas con el proceso de elecciones y que puedan implicar modificaciones en el Reglamento de Elección de Delegados vigente. Este nuevo reglamento deberá estar listo para las próximas elecciones a realizarse en el año 2016.

Atentamente,

JUAN CARLOS VASQUEZ JARAMILLO
Presidente Junta Directiva

JORGE DARÍO RAMIREZ MONTOYA
Gerente

Medellín, Julio de 2014