

RESPUESTA A LA PROPOSICIONES

Presentadas por los delegados en la Asamblea General Febanc 2017

De acuerdo con el compromiso adquirido por la Junta Directiva y la Administración del Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia -Febanc- en el marco de la Asamblea General 2017 realizada el 24 de marzo, luego de un amplio análisis a las proposiciones y recomendaciones de los delegados presentadas a la Mesa Directiva y socializadas en la sesión previa, nos permitimos dar respuesta a las 37 propuestas realizadas.

En esta ocasión, clasificamos las respuestas en los siguientes conceptos:

Aclaratorias (20) – Ya tienen aplicación, pero existe desconocimiento en la misma.

Aprobadas (4) – La propuesta es válida y se procederá a su aplicabilidad.

Negadas (11) – Proposiciones o sugerencias no aprobadas en esta ocasión por la Junta Directiva. Se explica el porqué.

En Estudio (2) – No son rechazadas ni negadas, requieren más análisis.

ACLARATORIAS:

1. Crear una línea especial para compra de parqueadero de la vivienda del asociado y pago de cuota inicial, aunque las líneas actuales podrían ajustarse para estos conceptos, al ser más específicos se mejoraría el acceso al crédito y a la vivienda.

R/. Las modalidades de crédito Primera/única Vivienda y Segunda Vivienda/Inversión Inmobiliaria también aplican para la compra de parqueaderos de la vivienda del asociado, así mismo para pagos de la cuota inicial. Si bien podríamos crear más modalidades para ser más específicos como lo sugiere esta propuesta, consideramos que la descripción de cada modalidad de crédito, definida en el sitio web y en el reglamento de crédito es suficiente para dar claridad acerca del alcance de la misma, mientras que crear una modalidad de crédito para cada posibilidad, incrementaría el portafolio innecesariamente. Para todos los casos, aplican los parámetros generales de capacidad de crédito, capacidad de pago y garantía requerida.

2. Crear un beneficio atado a una línea de crédito para especializaciones, maestrías y doctorado, no solo para asociados sino para hijos, y que las tasas sean favorables tomando como referencia las del sector financiero.

R/. En la actualidad la modalidad de crédito EDUCACIÓN PLUS (tasa DFT + 3 y plazo 5 años) aplica para estudios del asociado e integrantes del grupo básico familiar. Vale indicar que esta información se encuentra disponible en la nueva versión del sitio web y en el reglamento de Crédito vigente.

3. En otro de los fondos de empleados no diferencian la tasa para primera o segunda vivienda, siendo del 8% EA en ambos casos, mientras que en Febanc para segunda vivienda (inversión inmobiliaria) me cobraron el 11.15% EA, siendo más costosa la tasa en más de 3 puntos.

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

R/. Si bien, periódicamente Febanc realiza análisis de referenciación con su entorno y competidores directos, siempre prevalece el orden institucional, estructural, y patrimonial, entre otros.

La tasa que en la actualidad tiene Febanc para la modalidad Primera o Única Vivienda del asociado es del DTF + 1 (6.88% a junio 19 de 2017), es decir inferior al caso referenciado. Esta modalidad fue creada con el propósito de contribuir a solucionar la necesidad básica de vivienda, por esta razón se establece una tasa preferencial.

Ahora bien, la tasa de Inversión inmobiliaria (para invertir en propiedad raíz), a pesar de ser 3 puntos más alta que Primera Vivienda (9.88%), sigue siendo muy competitiva respecto a las ofrecidas por los sectores solidario y tradicional, para modalidades similares.

Otro punto a resaltar es que ninguna de las modalidades de crédito de Febanc, incluyendo las de vivienda, exigen antigüedad para el asociado. Es decir, a partir del momento en que se ratifica la afiliación al Fondo, están disponibles para todos los asociados las diferentes líneas de crédito, cumpliendo claro está, las condiciones mínimas de Capacidad de Crédito (al menos ¼ parte en ahorros obligatorios) y capacidad de Pago (deducciones de nómina que no superen el 50% del salario).

Basados en los principios de Solidaridad y Apoyo al asociado, merecen tasa preferencial quienes desean cumplir el sueño de tener su primera y única vivienda.

4. Validar los plazos de los créditos hipotecarios, se propone ampliar más el plazo a una extensión de 10 años.

R/. Respecto a esta solicitud, conviene aclarar que Febanc no tiene créditos Hipotecarios en su portafolio, toda vez que para ello se exige una serie de requisitos especiales, uno de ellos es la obligatoriedad de presentar como garantía única hipoteca en primer grado y en el caso nuestro, aceptamos hipoteca en segundo grado siempre y cuando la primera sea con Bancolombia. Otra opción de garantía es FGA, permitiendo que los asociados elijan la opción más conveniente para ellos.

Con las líneas de Vivienda actuales, nuestro objetivo es ser un aliado y complemento al crédito de vivienda hipotecario que otorga Febanc a sus colaboradores, o una opción de financiación más "ligera", simplificando ciertas condiciones como las exigidas por entidades especializadas en esta modalidad de crédito.

Es importante anotar que los plazos para las modalidades Primera Vivienda e Inversión Inmobiliaria (otros bienes raíces del asociado) fueron ampliados hace pocos años, cuando pasamos de 5 a 8 años.

5. Otorgar un beneficio a los asociados que nunca han realizado créditos debido a que con su dinero es con el que se contribuye al beneficio de otros asociados.

R/. Pese a que el servicio de crédito es uno de los beneficios que ofrecen los Fondos de Empleados, se trata de una opción disponible para todos los asociados, quienes en determinados momentos acuden al endeudamiento para financiar grandes o pequeños proyectos o satisfacer necesidades, de acuerdo al alcance de sus metas y posibilidades.

El portafolio de Servicios de Febanc permite disfrutar de otros beneficios diferentes al crédito, tales como atractivas tasas por sus ahorros (en la actualidad, contamos con tasas desde el

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

DTF-1 hasta el DTF+1.5 -según la modalidad de ahorro-, las cuales evidencian un buen reconocimiento por ahorrar). Otros beneficios que obtienen los ahorradores es el acceso a los inmuebles vacacionales, un servicio de bajo costo para el asociado y sus familias, la obtención de Auxilios y descuentos en alianzas comerciales (convenios).

6. Crear una línea de crédito Rotativo que permita a los asociados tener una línea de crédito siempre disponible para sus necesidades.

R/. La creación de un crédito rotativo exige la implementación y control de ciertos parámetros, a saber: Mantener la capacidad de pago actualizada (que el asociado envíe mensualmente la colilla de nómina) y diligenciar una solicitud de crédito incluyendo la garantía requerida; entre otros requisitos. En la actualidad estamos analizando la mejor estrategia para incorporar una modalidad de crédito similar en nuestro sistema, de manera tal que garantice oportunidad y agilidad para los usuarios, y seguridad y riesgo controlado para Febanc.

Mientras avanzamos en la puesta en marcha del crédito rotativo, recordamos que todos los asociados cuentan con un cupo de crédito pre aprobado de 4 veces el valor de sus ahorros, valor que podrá incrementar en la medida que realicen depósitos extras en los ahorros Ordinario, Permanente o Aportes Sociales. La agilidad en los desembolsos depende en gran medida de que el asociado mantenga la capacidad de pago actualizada.

7. Adquirir más Inmuebles Vacacionales para mayor oportunidad de adjudicación de los asociados, teniendo en cuenta que la base social ha incrementado.

R/. La adquisición de más inmuebles vacacionales depende en gran medida de que la demanda (número de solicitudes) de inmuebles vacacionales permitan una buena ocupación durante todo el año, no sólo en alta temporada y festivos; sólo así podremos mantener el punto de equilibrio (relación ingresos-costos de funcionamiento) por inmueble vacacional.

Para tener el punto de equilibrio de un inmueble vacacional de acuerdo a la tarifa de sostenimiento actual (\$1'260.000 semana completa), se requiere que cada inmueble de los que tenemos actualmente sea ocupado por lo menos 3 semanas al mes, situación que en alta temporada se cumple, pero en los períodos de baja temporada no es fácil lograr esta meta, por esta razón hemos prescindido de algunos inmuebles tales como Bogotá, Paipa, Coveñas y San Jerónimo. En la actualidad tenemos ocupaciones inferiores al 50% en algunos inmuebles de Cartagena, Santa Marta y Melgar, mientras que en San Andrés Islas tenemos una ocupación del 95%. De adquirirse un tercer inmueble en esta ciudad, alcanzaríamos a cubrir la sobredemanda de alta temporada en apenas 15 solicitudes al año, es decir una ocupación del 28% dado que el mayor número de solicitudes rechazadas abarca las 10 semanas de alta temporada por año, el resto de semanas (42), quedarían vacías en el tercer apartamento.

El Plan maestro de inmuebles vacacionales 2016-2020 proyecta una reestructuración del portafolio de inmuebles, prescindiendo de los que tienen poca demanda y renovando algunas propiedades, tal es el caso de la venta de dos apartamentos en Cartagena y uno en Bogotá para comprar dos apartamentos más modernos y con mayores comodidades, acorde con las preferencias y necesidades de los usuarios.

8. Teniendo en cuenta que los Inmuebles Vacacionales ofrecidos por Febanc son utilizados por funcionarios de Bancolombia y sus familias, todos ellos deberían estar

dotados de material publicitario de Bancolombia y su grupo y así evitar encontrar material publicitario de otras entidades bancarias.

R/. La decoración de los inmuebles vacacionales propios es exclusivo de Febanc y allí sólo encontrarán información relativa a nuestra marca y servicio, sin embargo, en los inmuebles de alquiler si bien no es habitual encontrar este tipo de piezas de divulgación de marca o promocionales. Asumimos que esta observación obedece puntualmente a la finca de Villavicencio (Taparuko), la cual no era propiedad de Febanc y casualmente el propietario es empleado de otra entidad bancaria.

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

R/. La razón por la cual algunos destinos aparecían en la disponibilidad publicada como “no disponible” o “fuera de servicio”, obedece a que pese a que el contrato de arriendo de dicho inmueble había culminado y teníamos la posibilidad de activarlo en la siguiente temporada alta, lamentablemente las condiciones no se dieron para dar continuidad con algunos inmuebles que teníamos en arriendo, situación que sólo se vio en los primeros 4 meses del presente año y en el caso de Coveñas, desde octubre del año pasado..

Es de anotar que en la disponibilidad actual podríamos activarlos en cualquier momento, ello depende de que encontremos nuevas opciones ajustadas a nuestras necesidades y preferencias.

10. Contar con un mayor número de Inmuebles Vacacionales en los meses de temporada alta y no eliminar del portafolio los inmuebles con los que ya se cuenta.

R/. Hasta el año 2016 teníamos el modelo de alquiler de inmuebles vacacionales POR DEMANDA, ello permitía reservar unas semanas de alta temporada para suplir parte de las solicitudes recibidas. Este modelo dejó de ser aplicable toda vez que los arrendadores exigían un valor muy alto por semana (semejante a la tarifa que ellos cobrarían a particulares en la misma época del año), valor que podría ser 2 o 3 veces superior al costo de utilización de nuestros inmuebles vacacionales.

Otra razón por la cual prescindimos de la modalidad de arriendo, es que queremos mantener un estándar de calidad en la oferta de inmuebles, lo que exigía remodelaciones considerables en algunas propiedades arrendadas (piscina, baños, cocina, etc.), propuesta que no fue aceptada por los propietarios y que en varias oportunidades hacían parte de las quejas o bajas calificaciones en la utilización de las fincas.

11. Diseñar e implementar una política de cancelaciones más estricta para los asociados que cancelen la reserva de los Inmuebles Vacacionales muy próximos a la fecha de utilización.

R/. La política de cancelación de inmuebles vacacionales es rigurosa: En los casos de adjudicación Tradicional y Extemporánea, el asociado tiene un mes de plazo antes de la fecha de ocupación para cancelar sin sanción el inmueble adjudicado, tiempo que consideramos prudente para asignar por orden de lista de espera a los asociados que les fue negada la solicitud en primera instancia. Si el asociado cancela pasado el tiempo acordado (extemporáneo) y sin justa causa y el inmueble queda vacío, se le cobra el 50% del costo, en el caso de que el apartamento o finca no sea ocupado.

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

Existen casos de cancelación extemporánea por fuerza mayor (fallecimiento de familiar, fin de contrato de trabajo, calamidad familiar, enfermedad, etc.) que derivan en que un asociado desista de disfrutar del inmueble vacacional, por esta razón aún si esta situación sucede a pocos días de la ocupación, buscamos la posibilidad de ocuparlo llamando a la lista de espera, entendiendo que a pocos días de la fecha de ingreso no sea tan fácil organizar un viaje, sin embargo, hemos encontrado asociados afortunados que aceptan esta disponibilidad a pesar de que el factor tiempo sea adverso.

12. Crear auxilios y créditos cómodos para los afiliados y sus familiares, para planes a corto plazo, para educación media y superior, con tasas competitivas y más bajas que el mercado.

R/. Las modalidades de Educación y Educación Plus disponibles en el portafolio de crédito vigente, aplican para esta propuesta, toda vez que son modalidades con tasas del DTF+1 y DTF+3 respectivamente y aplican para financiación de productos o servicios educativos tanto para el asociado como integrantes del grupo básico familiar.

13. Promocionar más algunos convenios como planes salud, seguros, financiación para vehículos y vacaciones, lo cual permitiría incrementar la cartera, pre-aprobados, cupos rotativos y por ende las utilidades.

R/. Procuraremos ser más constantes en el envío de información y a dinamizar los canales de información actuales, mediante la divulgación de contenidos más atractivos.

Periódicamente divulgamos estos servicios a través de los medios disponibles, a saber: Boletín bimestral, Flash informativo, redes sociales, sitio web y correos electrónicos. Invitamos a todos nuestros asociados a seguirnos en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, pues esta herramienta informativa se ha convertido en una importante fuente de información disponible en todo momento, así mismo a leer los mensajes y contenidos que periódicamente enviamos por correo electrónico.

14. No entregar los Bonos para compras a través de almacenes Éxito ni de entidades que compliquen la entrega sencilla de este valor.

R/. La entrega del Auxilio Educativo en forma de bono para compra exige una logística que ante todo facilite el acceso mediante el mayor número de puntos de reclamación y de ciudades posible, así mismo brindar seguridad y confiabilidad en la entrega (el proveedor debe asegurarse de que quien lo reclama sí sea el asociado y no un suplantador), por esta razón desde hace varios años el mecanismo de entrega de este beneficio incluye la entrega del documento de identidad original y una contraseña, la cual por obvias razones es distinta a la clave como usuario de las herramientas de consulta de Febanc.

Nuestro interés siempre ha sido facilitar la reclamación del auxilio/bono para compras, por esta razón en los comunicados que enviamos relativos a este beneficio incluimos los pasos para obtenerlo, el plazo y el NIT de Febanc y el código SAP (identificador del convenio en Almacenes Éxito) para facilitar la búsqueda en el sistema. Si bien la mayoría de las entregas se realizan sin inconvenientes, se presentaron dificultades en algunos almacenes debido al poco conocimiento en el proceso de búsqueda en el sistema por parte del funcionario a cargo de la entrega, situaciones que se solucionan una a una cuando las mismas son escaladas a Febanc.

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

Dado el carácter de este beneficio “Auxilio Educativo”, no es prudente realizar un abono a la cuenta de los asociados, toda vez que no existiría manera de orientar al propósito que dicho recurso sea destinado a educación.

Por último, es importante indicar que, los bonos que se entregan para compras en Almacenes Éxito, obedecen a decisiones libres y de manera escrita por parte de los Asociados que así lo requieran, o como se expresó en su debido momento, a quienes no respondieron la respectiva encuesta.

15. Febanc debe ser veedor de los servicios y convenios que ofrecen las empresas con las que tiene convenios, que en el caso de presentarse alguna irregularidad sea Febanc quien interceda y realice las reclamaciones necesarias y no sea el asociado quien deba asumir esta responsabilidad.

R/. Los convenios son alianzas comerciales entre Febanc y diversos proveedores idóneos con el propósito de otorgar beneficios especiales (la mayoría descuentos) a quienes lo utilicen y todos los beneficios son transferidos directamente al usuario, por ello el Fondo no recibe retribución alguna. En los términos de cada contrato, se establecen las condiciones del servicio y se ratifica que se trata de una relación comercial y de servicios entre el proveedor y el solicitante (asociado), así mismo que la prestación del servicio la realiza el proveedor y que en caso de reclamación será el proveedor quien debe responder, de acuerdo a lo estipulado en el código de comercio y en el estatuto del consumidor.

En casos muy puntuales hemos recibido comentarios, quejas o reclamaciones por faltas en la prestación de un servicio contenido en alguno de los convenios, a lo cual escalamos la reclamación a las áreas de atención al cliente de la entidad, esto con el fin de que el proveedor tenga conocimiento de la situación y proceda a dar una respuesta relacionada con el asunto en cuestión, y velamos porque el tiempo de la respuesta se cumpla, así como la objetividad de la misma.

16. Generar convenios odontológicos y de Optometría con mayor cubrimiento y mejores precios para los Asociados y su grupo familiar pues los actuales son costosos para los grupos familiares de más de 3 personas.

R/. Buscar proveedores de este tipo de servicios que cumplan requisitos de cobertura (regional o nacional), idoneidad y calidad es nuestro principal objetivo, y si bien el factor precio es importante, no siempre están de la mano de la calidad y profesionalismo.

A menudo recibimos ofertas de convenios, la mayoría de entidades poco conocidas o con estrategias de “revisión gratis”, la experiencia nos ha permitido constatar que en muchos casos se trata de estrategias poco convencionales y sólo para despertar el interés al consumo de productos o servicios posiblemente innecesarios. Para citar un ejemplo -omitiremos el nombre de la entidad por prudencia-, una reconocida óptica a nivel nacional nos ofreció el portafolio de servicios bajo el beneficio CITA SIN COSTO, beneficio que ofrecen tanto a clientes individuales como a los de convenio (es decir, no hay diferencial por ser asociado). En la mayoría de los casos, la revisión SIN COSTO no tiene valor en la cita, pero el cliente es “motivado a la compra” al ofrecerle unos lentes “de descanso”, porque si bien no padece de ningún trastorno visual, conviene tenerlas para las pantallas del computador”.

En la actualidad Febanc ofrece un completo plan odontológico mediante la póliza DENTAL ÉLITE de Coomeva, se trata de un plan de odontología prepagada con cobertura en las

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

ciudades principales y un costo mensual de \$31.290 por persona (no hay obligatoriedad de inscribir todo el grupo familiar). Dicho servicio incluye desde todas las especialidades (no sólo la odontología general) y no requiere el pago de copagos o cuotas moderadoras por consulta. Para más información acerca de este producto, pueden comunicarse con la Unidad de Seguros Mercer-Marsh/Febanc en la extensión 48974 o al correo seguros@febanc.com.co

17. Nuevos convenios con droguerías para obtener descuentos en la compra de medicamentos.

R/. A través del convenio con FARMALISTO, nuestros asociados pueden adquirir medicamentos especializados y productos de aseo personal con un descuento del 5% a nivel nacional, la compra puede realizarse vía telefónica o internet.

Recordamos que, a través de las cajas de compensación, asegurados en pólizas de salud Sura y usuarios de los servicios de emergencias médicas, existen un sinnúmero de convenios de este tipo con importantes beneficios, recomendamos remitirse a cada proveedor para ampliar esta información y aprovechar estos beneficios.

18. Implementar un reconocimiento más significativo para quienes cumplen quinquenios, que no sólo sea un descuento en la utilización de un centro vacacional, ya que en muchos de los casos los asociados no hacemos uso de los centros vacacionales por la alta demanda y finalmente deja de ser un reconocimiento, la propuesta es que este sea económico o tangible, de acuerdo con los quinquenios.

R/. Desde mayo de 2015 el auxilio por antigüedad (quinquenio) presentó una mejora consistente en un descuento equivalente al número de años cumplidos en dicho período, el plazo para utilizarlo se definió en un año y para utilización en baja temporada. Es de anotar que este beneficio (el descuento) es adicional al detalle que cada 5 años entregamos, a manera de reconocimiento.

Cada 5 años cambiamos el tipo de detalle y la selección del mismo reviste un análisis detallado, el cual, a pesar de tener un presupuesto limitado, es elegido basado en características generales (que sea de interés para personas en todas las regiones del país, que sea de uso personal o familiar, de larga durabilidad y fácil de enviar por correspondencia interna); pretendiendo ser recibido con agrado, de la misma forma en que lo seleccionamos y entregamos. Otra característica al momento de seleccionar los artículos, es que procurar que sea de fabricación nacional, promoviendo así el empleo y el fortalecimiento de la mano de obra de nuestro país.

19. Mejorar el detalle que se entrega por quinquenio, realizando un ejercicio simple de segmentación teniendo en cuenta variables como género y rango de edad.

R/. Para la edición 2017-2022 del Auxilio de Antigüedad/Quinquenio Febanc, además del beneficio en inmuebles vacacionales, el detalle en especie (obsequio) será diferenciado para hombres y mujeres, estimulando en mayor medida a quienes cumplen más de 20 años en calidad de asociados.

Vale la pena también recordar que otro beneficio especial a la fidelidad como asociado es la posibilidad de continuar como asociado aún si se retira del Banco o de alguna de las filiales a la cual se encontraba vinculado, el cual se obtiene después de cumplir 15 años en Febanc.

20. Teniendo en cuenta los temas de eficiencia y haciendo uso de las tecnologías disponibles, además de lo complejo que a veces resultan los desplazamientos, se debería pensar en que la asamblea Anual ordinaria pudiera tener participación virtual y no necesariamente presencial sobre todos para los delegados que se encuentran fuera de la ciudad de Medellín. Teniendo igual validez en voz y voto; con esto el Fondo se puede ahorrar unos gastos importantes por desplazamiento y hospedaje.

R/. La reforma de estatutos aprobada en la más reciente Asamblea General, incluye la posibilidad de realizar asambleas de delegados de manera virtual.

APROBADAS

21. Establecer convenios con hosterías en lugares turísticos cercanos a las ciudades donde exista mayor concentración de asociados, donde se ofrezcan planes con descuentos especiales para los asociados y sus familias en hospedajes y días de sol.

R/. Los descuentos en los planes de días de sol suelen ser muy escasos, toda vez que se trata de la mejor opción de ingresos para hosterías y hoteles, en el caso de hacerlos, dicho descuento aplica con condiciones tales como pago en efectivo y por anticipado, número reducido de usuarios y un descuento que no aplica en alta temporada, ni para festivos. Vale la pena anotar que a través de las cajas de compensación existe un sinnúmero de ofertas de este tipo gracias a los convenios que habitualmente realizan.

En la actualidad, Febanc cuenta con un convenio con la Hostería Los Recuerdos (Guatapé), cuyo descuento es del 10% en baja temporada y del 5% en alta y media temporada.

Buscaremos opciones en sitios cercanos con entidades idóneas y que cumplan con los requisitos exigidos por los entes de control, tales como LA/FT y del Ministerio de Comercio y Turismo (Registro Nacional de Turismo).

22. Establecer convenios con concesionarios para compra de vehículos e impulsar a través de estos beneficios los créditos para esta modalidad.

R/. Tradicionalmente hemos realizado este tipo de convenios, sin embargo, en la actualidad la decisión de otorgar descuentos en compras de vehículos nuevos es exclusivo de las casas matrices, quienes a su vez lo están realizando directamente con grandes empresas, por ejemplo, Bancolombia y Sura. Hoy en día hemos recibido solicitudes de convenios con marcas poco conocidas recién salidas al mercado, reanudaremos acercamientos con las grandes marcas en beneficio de nuestros asociados.

23. Disminuir el tiempo de la penalidad para reingresar a Febanc, actualmente es de 1 año.

R/. La reforma de estatutos aprobada en la más reciente Asamblea General redujo a 6 meses el tiempo para reingresar a Febanc en caso de retiro voluntario del Fondo. Es importante anotar que el reingreso aplica siempre y cuando el solicitante tenga vínculo laboral vigente con Bancolombia o filial. En otras palabras, para reingresar al Fondo se debe esperar 6 meses después del retiro voluntario y no ser pensionado o expleado.

24. Promocionar más a Febanc en las diferentes Regionales del Banco, desarrollando más campañas de promoción, mayores afiliaciones y mayor colocación de créditos.

R/. Durante el presente año seguiremos con la campaña GIRA FEBANC, ampliando la cobertura de visitas y haciendo presencia periódica en todas las regiones.

Para una campaña con resultados exitosamente positivos, es fundamental el apoyo de todos y cada uno de nuestros asociados, que promuevan entre sus compañeros de trabajo a nuestro Fondo, el portafolio de servicios y motivándoles para que demanden nuestros servicios.

EN ESTUDIO

25. Crear un fondo de reserva para apalancar el respaldo de los deudores hasta una cuantía de 5 millones y que a su vez éste sea más barato que el Fondo de Garantías.

R/. Por disposición legal de la Supersolidaria, en la actualidad no está permitido crear un fondo de garantías interno, no obstante, a través de la Red de Fondos y recursos del Fodes es posible crear una empresa que maneje este tipo de servicio, que cumpla todas exigencias de ley y que además su funcionamiento permita perdurabilidad en el tiempo.

Dado que este tipo de apalancamientos requiere evaluaciones jurídicas (normatividad) y permisos especiales para su estructuración e implementación, sería un proyecto para el mediano plazo, lo cual, por supuesto no se descarta.

26. Crear una línea de crédito para Emprendimiento que permita a los asociados y sus familias iniciar actividades de emprendimiento, mejorar sus ingresos y obtener un desarrollo personal y profesional; contando con un adecuado seguimiento del Fondo.

R/. A través del FODES (Fondo de Desarrollo Empresarial Solidario) estaremos analizando esta propuesta. Mientras tanto, recordemos que a través de las modalidades de LIBRE INVERSIÓN nuestros asociados disponen de unas tasas de interés que resultan atractivas al compararlas con líneas de crédito para microempresarios ofrecidas por entidades especializadas o por el mismo sector bancario y cooperativo.

NEGADAS

27. Bajar porcentaje de la comisión del Fondo de Garantías.

R/. El porcentaje de comisión es definido entre el proveedor FGA y Febanc, luego de analizar el riesgo de crédito y la "siniestralidad" de la cartera semestralmente. En los dos últimos períodos, el proveedor ha debido asumir más pagos de los proyectados, trayendo como consecuencia que, para la negociación del siguiente período no haya sido posible mejorar dicha comisión. Es importante anotar que FGA viene asumiendo los tres puntos de incremento del IVA, el cual pasó del 16% al 19% producto de la Reforma Tributaria vigente. Esta comisión es de las más bajas comparadas con otras similares, toda vez que equivale el

2.3% sobre el valor total del crédito y se cobra por una (1) sola vez, al momento del desembolso.

28. Contemplar que la modalidad de crédito de primera vivienda del Asociado no sea utilizada sólo para la primera vivienda que adquiera el asociado en su vida sino la primera vivienda que adquiera con Febanc.

FEBANC es tuyo, es mío, es de todos ...

R/. Tener vivienda propia es una meta que la gran mayoría de las personas quiere realizar y a ese proyecto de vida es al que Febanc contribuye con una tasa preferencial. Por esta razón, la línea PRIMERA O ÚNICA VIVIENDA tiene una mejor tasa. Si el asociado ya tiene una propiedad, quiere decir que este sueño ha sido cumplido y que la necesidad básica de vivienda ha sido satisfecha, para ello se diseñó la modalidad INVERSIÓN INMOBILIARIA, con una tasa que sigue siendo muy atractiva, frente a los créditos hipotecarios o cualquier otra modalidad de financiación de vivienda disponible en el mercado financiero tradicional.

Esto se complementa con lo señalado en el numeral 4 de este documento.

29. Devolver a cada asociado mensualmente los intereses que generen sus ahorros, que sean abonados en la cuenta de cada uno.

R/. Devolver los intereses ahorrados mensualmente sería ir en contravía con la finalidad del ahorro, que no es otra más que la de acumular dinero y que por esa acumulación reciban rendimientos (intereses) en el corto, mediano y largo plazo. No tendría sentido acumular si periódicamente (y en muy corto lapso de tiempo), hiciéramos retiros para recibir lo mismo o hasta menos.

La no aplicación de este procedimiento es el costo operativo y económico que debería asumir Febanc por concepto de las transacciones mensuales, las cuales superarían los \$223 millones al año (sólo el valor a pagar por costos bancarios) y para un considerable número de asociados, el valor de la comisión sería superior al monto a abonar por concepto de intereses.

Recordamos que los asociados pueden hacer retiros parciales del Ahorro Ordinario cuando lo deseen, para ello deberán diligenciar el formato establecido para dicho fin, disponible en nuestro sitio web.

30. Realizar más convenios con almacenes de electrodomésticos.

R/. Para obtener descuentos especiales, las cajas de compensación familiar son un excelente aliado para los afiliados y sus familias, toda vez que ofrecen un extenso portafolio de convenios con numerosas empresas de productos y servicios, entre ellas de electrodomésticos.

La experiencia en este tipo de servicios nos ha llevado a evidenciar que frente a los almacenes de gran formato (cadenas de almacenes, tiendas por departamentos, comercio electrónico etc.), es difícil competir con descuentos exclusivos permanentes, toda vez que un almacén ofrece descuentos fijos dependiendo de la línea o marca, pero ante las ofertas de temporada (las cuales suelen realizarse cada 2 o 3 meses), es difícil competir. En estas circunstancias, siempre hemos recomendado a nuestros asociados aprovechar las mejores ofertas del mercado y solicitar crédito anticipado o utilizar otros medios de pago (tarjeta de crédito o débito, por ejemplo) y después solicitar el crédito como asociado para saldar dichas obligaciones.

31. Nuevos Convenios con establecimientos bajo modalidad de cupones para establecimientos como McDonald's, Burger King, Dominos, El corral, Cine Colombia, entre otros, y así obtener descuentos.

R/. En la actualidad las cuponerías son ofertas estacionarias -de acuerdo al mercado y como campañas promocionales- que están disponibles para todo tipo de público, es decir, no están sujetos a la celebración de convenios.

A la fecha Febanc ha manejado una política de convenios conservadora, convencidos de que estas estrategias orientan más al gasto innecesario y queremos seguir siendo prudentes en el manejo de las finanzas familiares. Otras razones para desistir de un convenio es que la mayoría de las ofertas son por tiempo limitado y que los proveedores exigen el suministro de bases de datos de nuestros asociados, aspecto en el cual Febanc es firme en el cumplimiento del principio de reserva y fiel a las políticas de protección de datos de nuestros asociados.

32. Pólizas de salud subsidiadas para pensionados.

R/. La normatividad actual prohíbe a las organizaciones solidarias adelantar actividades o acuerdos que permitan conceder ventajas económicas que beneficien a una porción de asociados, ya sea de manera directa o por conducto de sociedades o acuerdos mercantiles en donde exista interés por parte de asociados de las organizaciones solidarias.

En aras a los principios de igualdad y equidad, los subsidios deberían realizarse a todo el grupo de asociados y no solamente a grupos específicos. Vale la pena recordar que, por tratarse de pólizas colectivas, nuestros asociados obtienen un beneficio económico al compararlas con el mismo producto de manera individual.

33. El descuento para la utilización de Inmuebles Vacacionales otorgado por quinquenios no debería ser solo para utilización del empleado sino también cuando se designe a otros como responsables.

R/. El reconocimiento a la permanencia como Asociado debe otorgarse directamente al asociado, quien obviamente podrá disfrutarlo en compañía de familiares y amigos, según la capacidad límite del inmueble adjudicado, teniendo en cuenta que quien responde ante el Fondo es directamente el asociado.

34. Unificar a 10 años el tiempo exigido como afiliado, para continuar asociado como ex empleado.

R/. La reforma de estatutos aprobada en la más reciente Asamblea General de Asociados ratificó en quince (15) años, el tiempo mínimo de permanencia como asociado (continuo o discontinuo) para continuar en calidad de asociado, en el caso de finalización del contrato de trabajo con la empresa vinculante (Bancolombia o filial).

35. Analizar la posibilidad de ofrecer productos del portafolio tanto de captación como colocación y de centros vacacionales a personas que hagan parte del grupo básico familiar de los asociados.

R/. Pese a ser una excelente oportunidad para dinamizar y ampliar nuestro portafolio de servicios, el marco legal de los Fondos de Empleados limita la prestación de los servicios de ahorro y crédito exclusivamente a los asociados. En algunos servicios adicionales tales como los inmuebles vacacionales, los auxilios y los convenios tienen un alcance que abarca el grupo básico familiar. Es importante anotar que todo servicio o beneficio con cobertura para familiares deberá ser solicitado expresamente por el asociado.

36. Devolver en un porcentaje los ahorros permanentes de los asociados, sin tener que retirarse, al menos por una sola vez.

R/. Para esta modificación, se requiere una reforma de estatutos. La reforma de estatutos aprobada en la más reciente Asamblea General ratificó la imposibilidad de realizar retiros

parciales en los ahorros permanentes. Los Aportes Sociales, por ley, no permiten retiros parciales aún en circunstancias específicas.

37. Diseñar un servicio de clasificados para que los asociados puedan comprar y vender diferentes tipos de artículos: propiedades, muebles e inmuebles.

R/. Hace varios años implementamos el servicio de clasificados y fue desmontado debido al poco interés de los asociados y el alcance del mismo, toda vez que la reputación e imagen del Fondo podrían verse afectadas en los casos en los cuales los productos o servicios publicados no sean los esperados por el comprador.

Adicionalmente, este tipo de servicios se convierte en una plataforma de comercialización de servicios y bienes de terceros (familiares o amigos de asociados) cuya idoneidad, seriedad y calidad no podemos garantizar, sumado a carga operativa y legal que ello comporta.

Firmado en Medellín el 27 de junio de 2017

JUAN CARLOS VÁSQUEZ JARAMILLO
Presidente Junta Directiva

EDWIN DE JESÚS JARAMILLO DUQUE
Gerente