



## RESPUESTAS SUGERENCIA ASAMBLEA 2022

Agradecemos a nuestros delegados por recopilar las sugerencias de nuestros asociados, consideramos que son una oportunidad de mejora para continuar ofreciendo un servicio eficaz y de calidad.

Procedemos a dar respuesta a cada una de las sugerencias e inquietudes.

### DELEGADO NAIRON RODRÍGUEZ – CARTAGO

- 1. Las tiendas del eje cafetero cuentan con muy pocos convenios. Y la mayoría de los asociados se quejan mucho. Está zona tiene muchas empresas en todos los ámbitos, para lograr muchos convenios. El fondo se ha hecho poco atractivo para muchas personas, y a raíz de eso y de otras circunstancias se han retirado.**

**Respuesta:** Foncencosud cerró a 31 de diciembre con 82 convenios activos a nivel Nacional en 5 diferentes categorías (Salud, Educación, Seguros, Consumo y Recreación y Turismo). En la página web opción convenios se encuentra la información específica detallada a la medida: <https://www.foncencosud.com.co/>

Seguimos trabajando en la búsqueda activa de convenios que cumplan con las condiciones para ser vinculados al portafolio de la entidad igualmente estamos abiertos a recibir propuestas puntuales de entidades para convenios con las cuales los asociados quieren acceder para ello pueden enviar la información al correo electrónico [fonbienestar@foncencosud.com.co](mailto:fonbienestar@foncencosud.com.co).

- 2. Se debería volver a las ferias del fondo, con varias empresas que sean atractivas con muchos descuentos**

**Respuesta:** Como consecuencia a la emergencia sanitaria que inicio en marzo de 2020 se suspendieron las ferias en tiendas por las diferentes condiciones de aforo y aislamientos en todas las tiendas a nivel nacional. Para este año en reunión con Gerencia de Recursos Humanos de Cencosud se obtuvo autorización para realizar ferias en las diferentes tiendas cada 2 o 3 meses cumpliendo estrictamente los protocolos de bioseguridad y atendiendo a las medidas recomendadas Nacionales, Gubernamentales y Departamentales.

- 3. Hacer tomas de tiendas para explicarle a la gente todo lo que ofrece el fondo**

**Respuesta:** En algunas tiendas específicas a nivel nacional a finales del 2021 nos permitieron realizar tomas en tienda con nuestro personal comercial y administrativo como apoyo para presentar los beneficios y servicios del fondo. Para este año tenemos programación para realizar visitas en diferentes tiendas incluyendo EDS y Metro Express a partir de abril.



Adicional Foncencosud elaboro un video institucional que se compartió masivamente por los diferentes canales de comunicación y que aún se encuentra activo en nuestra página web y nos permite presentar de forma concreta y resumida el Fondo de Empleados.

- 4. Realizar actividades en las cuales se les expliqué las circunstancias por las cuales se les niegan determinadas cantidades de préstamo muchos afiliados...A modo personal yo soy una persona muy agradecida con el fondo y le agradezco mucho porque me ayudado en determinados momentos, pero hay muchas personas que no agradecen eso y que bueno qué el fondo pueda retomar a esas personas que se han retirado, para poder hacer un fondo de empleados más grande y robusto qué muchas personas se sientan muy orgullosos de su fondo de empleados.. FONCENCOSUD.**

**Respuesta:** Algunos de nuestros asociados no cumplen con las condiciones mínimas como (cupo, capacidad de pago, comportamiento crediticio, así como el correcto diligenciamiento de documentos exigidos), indicados en el Reglamento de Crédito; el cual está elaborado de acuerdo con la normatividad legal vigente y que como entidad debemos cumplir. En cuanto a las personas retiradas hemos realizado campañas de amnistía y a cierre del 2021 presentamos 44% de porcentaje de reingreso de los últimos dos años (2020-2021) del personal retirado que volvió al fondo.

#### **DELEGADA MILDRETH ROBAYO – EASY GAITÁN CORTES**

- 1. Sigue el inconformismo por demora en los desembolsos**

**Respuesta:** Los créditos recibidos por nuestro equipo comercial y que cumplen con los **requisitos mínimos** se demoran máximo en ser desembolsados a los asociados 5 días hábiles. Desde el año 2021 hemos ampliado las fechas de giro a 3 días en la semana, antes de este año se venía girando únicamente 1 día a la semana. Importante tener en cuenta que los créditos por su monto que superan los 10 SMMLV deben ser evaluados en comité de crédito, el cual se reúne únicamente 2 veces en el mes, en ocasiones se ha realizado comités extraordinarios para atender la demanda de crédito de los asociados y dar oportuna respuesta. Es importante tener en cuenta que en las ocasiones que el crédito no cumpla con las condiciones se devuelve y este inicia nuevamente el proceso y es allí donde el asociado percibe para su caso particular la demora.

- 2. Sigue el inconformismo por la cantidad de papeles que hay que llenar en cada crédito y la mayoría son los mismos**

**Respuesta:** Entendemos la molestia de algunos asociados en el diligenciamiento de los documentos los cuales son los mínimos necesarios para la evaluación y otorgamiento del crédito. La solicitud de crédito indica las condiciones del nuevo crédito y que quedan pactadas entre las partes, para los avales (libranza, pagaré y afianzamiento en caso de requerirse) de acuerdo con lo contenido en la circular básica contable y financiera en el artículo 5.2.1.1 Capítulo II: Cuando las organizaciones otorguen créditos respaldados mediante AVAL, se deberá informar de manera expresa al asociado mediante documento



anexo o incorporado al pagaré de esa circunstancia, haciéndole conocer las condiciones del aval, particularmente del costo y de las consecuencias del no pago oportuno de una o varias cuotas.

Seguimos trabajando en la verificación y búsqueda de simplificar los procesos documentales y cumplir con los requisitos de autenticidad y seguridad frente al otorgamiento del crédito que nos permita garantizar el adecuado cobro de la cartera minimizando el riesgo de pérdida para la entidad de acuerdo con lo indicado en la ley.

### 3. Hay inconformismo por que el fondo no ha vuelto a dar detalles

**Respuesta:** Como consecuencia a la emergencia sanitaria la entrega de obsequios físicos fue suspendida para los años 2020 y 2021, en reemplazo se entregaron códigos pines con el valor presupuestado para todos los obsequios a cada asociado.

En octubre de 2021 se envió una encuesta masiva a todos los asociados del Fondo para determinar cómo sería la entrega de obsequios al finalizar ese año y en las respuestas se evidencia que el 84.7% de los participantes votaron por recibir el pin con el valor presupuestado de obsequios. Los resultados de la encuesta fueron compartidos masivamente y publicados en todos los medios de comunicación disponibles por el Fondo (Página web, correo Cencosud, celular corporativo del equipo comercial). Anexamos resultado de la encuesta:



La Junta Directiva está evaluando la posibilidad de entregar en este año 2022 obsequios físicos atendiendo las medidas logísticas y de bioseguridad.

#### DELEGADO GUILLERMO URRIAGO – METRO LA 70

1. **Acceder a un préstamo sin tener tanto ahorro. Los asociados están prestando dinero en otras partes donde se paga un interés más alto, porque el fondo no presta la cantidad que necesitan.**



**Respuesta:** Las políticas de otorgamiento de crédito están diseñadas evaluando el impacto en el riesgo de cartera, así como el factor de solvencia que es solicitado en la normatividad. Actualmente el cupo se calcula en 3 veces el ahorro para las diferentes líneas de crédito sin que supere 2 veces el salario más el ahorro y hasta 5 veces el ahorro para la línea de vivienda (cuota inicial y mejoras) y vehículo. Se tiene en cuenta la capacidad de pago por nómina de cada asociado. Como política de beneficio común a los asociados no se han hecho aumentos de tasas de crédito desde el año 2017, es más desde ese año se han realizado ajustes en baja a las tasas como incentivo.

Es importante que los asociados tengan en cuenta que las otras entidades financieras prestan dinero con unas tasas altas y costos adicionales, que representan un riesgo a las finanzas de cada persona. Las entidades financieras no retribuyen ni benefician a sus clientes y las utilidades generadas son uso exclusivo de la entidad y sus accionistas, a diferencia de los Fondos de empleados que entregan los beneficios a todos sus asociados de manera económica y social. En nuestro caso corresponde al 54% del ingreso percibido, adicional a ello debemos garantizar y salvaguardar los recursos en aportes y ahorros de los asociados con políticas prudentes en la colocación y gestión de cartera. No obstante, la Junta Directiva y la administración vienen trabajando para evaluar nuevos cupos, campañas y perfiles con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros asociados.

**2. Cuando se retire un asociado, que el dinero que le deben entregar no se demore tanto.**

**Respuesta:** Desde el año 2017 los retiros recibidos en el transcurso de cada mes se programan para pago en la primera semana del siguiente mes. Ejemplo, los retiros recibidos durante todo el mes de marzo se programarán para pago en la primera semana de abril (4 al 8 de abril de 2022). Si hay algún retiro que supere la fecha establecida debe tener alguna particularidad en razón a revisión por convenios (libranzas Davivienda) que se informa oportunamente a cada asociado.

Es importante recordar que de acuerdo con el Estatuto del Fondo en el artículo 46 se expresa que el Fondo tiene hasta 60 días hábiles para hacer la devolución de aportes y ahorros. Adicional aclaramos que estamos haciendo la devolución en el término indicado en el párrafo anterior, tiempo inferior al estimado en el Estatuto.

**3. Tener agencias de viajes que estén vinculadas con Foncencosud con descuentos para las diferentes actividades para la familia.**

**Respuesta:** Foncencosud cerró a 31 de diciembre con 8 convenios activos a nivel Nacional en la categoría Recreación y Turismo. En la página web opción convenios se encuentra la información específica detallada a la medida: <https://www.foncencosud.com.co/>

Seguimos trabajando en la búsqueda activa de convenios que cumplan con las condiciones para ser vinculados al portafolio de la entidad y estamos abiertos a recibir propuestas puntuales de entidades de recreación con las cuales los asociados quieren tener convenio para ello pueden enviar la información al correo electrónico [fonbienestar@foncencosud.com.co](mailto:fonbienestar@foncencosud.com.co).



4. **Tener cobertura con empresas de entretenimiento para la familia ejemplo: Salas de cine, parques de entretenimiento (parque del café, Panaca) piscinas (parque de la caña en Cali, parque del azúcar en palmira) zoológicos, juego de atracción (la rueda, juego de videos).**

**Respuesta:** En consecuencia, a la pandemia en estos dos últimos años (2020-2021), las entidades cerraron por diferentes restricciones de bioseguridad y han empezado a reactivarse.

Tenemos activos los acuerdos comerciales para cubrimiento a nivel nacional con las siguientes salas de cine (Cine Colombia, Royal Films, Cinemark y Procinál).

5. **El fondo de empleados se preocupe más por los afiliados en ayudas para mejoramiento de vivienda.**

**Respuesta:** La línea de vivienda tiene el cupo más amplio de 5 veces el ahorro, tasa baja de interés del 1.10% NMV, entiendo que no es línea hipotecaria (no necesitamos prenda).

En el año 2020 en alianza con Analfe y diferentes constructoras del país realizamos una feria virtual inmobiliaria presentando diferentes proyectos de vivienda y apoyando a los asociados para el uso de la línea de crédito de vivienda (cuota inicial y mejoras)

A cierre del 2021 la línea de crédito de vivienda presenta colocación total de \$3.359 millones de pesos que representan el 13% de la colocación total del año. Desde Junta Directiva y Gerencia se están evaluando la mejora de todas las líneas de crédito y ofrecer un mejor servicio a nuestros asociados.

6. **Rápidos desembolsos en los préstamos.**

**Respuesta:** Los créditos recibidos por nuestro equipo comercial y que cumplen con los **requisitos mínimos** se demoran máximo en ser desembolsados a los asociados 5 días hábiles. Desde el año 2021 hemos ampliado las fechas de giro a 3 días en la semana, antes de este año se venía girando únicamente 1 día a la semana. Importante tener en cuenta que los créditos por su monto que superan los 10 SMMLV deben ser evaluados en comité de crédito, el cual se reúne únicamente 2 veces en el mes, en ocasiones se ha realizado comités extraordinarios para atender la demanda de crédito de los asociados y dar oportuna respuesta. Es importante tener en cuenta que en las ocasiones que el crédito no cumpla con las condiciones se devuelve y este inicia nuevamente el proceso y es allí donde el asociado percibe para su caso particular la demora.

7. **Si los asociados están en mora que sean notificados.**

**Respuesta:** Se están haciendo las notificaciones individuales de mora en cartera que superen 15 días (personal activo), en caso de no tener más de 15 días se entiende que en la siguiente quincena se puede ajustar por temas de vacaciones o licencia. Para el personal retirado con mora en sus obligaciones se notifica después de la aplicación de los saldos de



liquidación de Cencosud en nuestro sistema, se informa el saldo vigente para gestionar un acuerdo de pago. Toda notificación se envía al correo personal o contacto que el asociado registro al fondo.

**8. Los documentos que solicitan para los auxilios sean de rápido tramite.**

**Respuesta:** Importante hay que recordar que para solicitar un auxilio el asociado debe estar al día por todo concepto en el pago de aportes y ahorros y obligaciones crediticias. Las solicitudes de auxilio de solidaridad recibidas durante el transcurso del mes son presentadas en la reunión mensual de Junta Directiva que se realiza a fin de cada mes. Toda solicitud debe venir soportada con las evidencias necesarias para ser evaluadas. Una vez se obtiene respuesta de Junta Directiva se notifica mediante carta a cada asociado.

**9. Antes de tomar cualquier decisión en junta directiva se debe hablar con el asociado implicado.**

**Respuesta:** No se entiende el objetivo de la pregunta, sin embargo, se aclara que en Asamblea General Ordinaria se eligen los miembros de Junta Directiva y dentro de las funciones de ellos está la toma de decisiones del Fondo de empleados.

La Junta Directiva frente a las decisiones que toma en todos los aspectos económicos y sociales evalúa la información y la evidencia presentada en función de una adecuada toma de decisión pensando en el bienestar de los asociados, la viabilidad económica y normativa del Fondo

**10. Hay varias personas que se han retirado del fondo, ya porque solicitan el dinero de sus aportes o por decisión de este.**

**Respuesta:** El retiro del Fondo de empleados puede obedecer a diferentes razones entre ellas el retiro voluntario, nuestro equipo comercial al momento de recibir una solicitud de retiro ofrece diferentes alternativas de retención a los asociados con el fin de que no pierdan antigüedad y sigan gozando de todos los beneficios que tiene el Fondo. De acuerdo con lo anterior la decisión final la toma el asociado, seguimos trabajando para fortalecer y mejorar nuestro servicio para los asociados.

**JUNTA DIRECTIVA /GERENCIA  
FONCENCOSUD**