

## **RESPUESTAS SUGERENCIAS ASAMBLEA 2019**

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.

Realizamos aclaración en cuanto a que se efectuó respuesta a las sugerencias recibidas hasta el día 11 de marzo de 2019, las sugerencias que se reciban posteriores a esta fecha serán respondidas a más tardar al 30 de marzo de 2019.

1. Poder realizar el cruce del ahorro vs deuda sin necesidad de retirarse de la entidad para no perder la antigüedad.

### **RESPUESTA**

Agradecemos su sugerencia, al respecto informamos que actualmente no es posible el cruce de ahorros con cartera, debido a que sería un retiro parcial de los ahorros que de acuerdo a Estatuto aprobado el 14 de marzo de 2017 Art.42 y 43 solo se podría realizar mediante la desvinculación del asociado.

Queremos informarle que esta decisión tiene una connotación financiera y legal, en cuanto al permitirse el cruce se tendría que congelar recursos en un porcentaje equivalente al 10% de lo que la entidad tenga en (Ahorro de los asociados). En un fondo de liquidez de acuerdo al Decreto 790 de 2003 y Decreto 2280 de 2003, actualmente la Junta Directiva y Administración vienen trabajando en un manejo adecuado de la liquidez y colocación de cartera que permitan en un tiempo cercano tener la viabilidad financiera y legal al cruce de ahorro con deuda, propuesta que se presentaría en posteriores Asamblea para su aprobación.

2. Asesorarse mejor con respecto al trámite de la compra de cartera ya que los asociados no deberían ser quienes paguen por documentos mal emitidos.

### **RESPUESTA**

Agradecemos su comunicación, al respecto la administración se encuentra trabajando en comunicar de manera asertiva las condiciones y documentación para cada una de las líneas de crédito. Tendremos muy en cuenta su sugerencia y se ampliara la información brindada por los canales de comunicación del Fondo, se harán las respetivas aclaraciones en cuanto al proceso y anexos de cada uno de los créditos, reforzando la información con nuestros ejecutivos de servicio.

3. Ser más claros con la información de los créditos pre -aprobados ya que en ocasiones los asociados no saben cómo adquirir el pin.

### **RESPUESTA**

Apreciado asociado, teniendo en cuenta que para Foncencosud la protección de información es lo más importante, a partir del mes de Octubre de 2018, realizamos un

cambio en el proceso de colocación de pre -aprobados en las cajas registradoras, el cual se realiza por medio de un PIN de 16 dígitos, este PIN lo podrán consultar ingresando al portal venta empresa de Cencosud, en la página web de Foncencosud o al correo [fonbienestar@foncencosud.com.co](mailto:fonbienestar@foncencosud.com.co) . Desde el momento en que se realizó el cambio, esta información la hemos comunicado por correo electrónico, en las carteleras del Fondo de Empleados, en comunicados impresos en las tiendas y en la página web de Foncencosud.

Agradecemos su observación, por tanto, seguiremos mejorando y reforzando la comunicación en cuanto a los cambios y mejoras que surjan.

4. En cuanto al ahorro que se realiza este no genera la utilidad esperada respecto que hay asociados con un ahorro significativo y los resultados no son acorde al mismo; Además la entidad no informa los puntos que se tomaron para llegar a la decisión final (Porcentajes).

## **RESPUESTA**

El Fondo de Empleados entrega a sus asociados en cada periodo un rendimiento a sus ahorros y aportes.

Para el año 2018 la Junta Directiva aprobó entregar el Bono de Navidad teniendo en cuenta reconocer la fidelidad de nuestros asociados, es así que la tasa plena fijada para asociados con más de un año de afiliación al corte del 30 de noviembre de 2018 fue de 4.41%, y los asociados con un tiempo menor a un año se les liquida la tarifa en proporción al tiempo de afiliación.

Cabe anotar que esta tasa aplicada es superior comparada con el mercado financiero que en una cuenta de ahorro o fiducia ofrece tasas que no alcanzan a superar el 3.5 % E.A.; esto sumado a que el Fondo otorga este rendimiento sobre el saldo acumulado a 30 de noviembre de 2018 y no sobre el saldo de cada mes, lo hace mucho más rentable.

5. Los intereses que manejan en algunas líneas de crédito son un poco altos.

## **RESPUESTA**

El Fondo de Empleados se encuentra en constante revisión de las principales tasas tanto Del mercado financiero como del mismo sector solidario.

De lo cual las tasas del Fondo de Empleados se encuentran por debajo del crédito de consumo de las entidades financieras y comparadas con el sector solidario (cooperativas y Fondos de Empleados) está en el ranking de las tasas más bajas.

Ofrecemos líneas como son educación y calamidad con tasas preferenciales y únicas frente al mercado financiero.

Opciones de crédito como el Especial y Aniversario que tienen una tasa muy baja y sin tener en cuenta el cupo.

6. No es justo que rechacen los créditos (centrales de riesgo) ya que los mismos son el ahorro de los asociados y lo descuentan directamente por nómina.

### **RESPUESTA**

El Fondo de Empleados atendiendo lo estipulado en el reglamento de crédito, así como la normatividad exigida por la Superintendencia de Economía Solidaria, Circular externa No.004 de 2008 Numeral 2.3.2. Donde se indican los criterios mínimos para otorgamiento de crédito 2.3.2. Consulta proveniente de centrales de riesgo, debe acoger dicha normatividad y aplicarla

Ahora bien, El Fondo de Empleados pensando en los asociados, brinda la posibilidad a las personas que se encuentran reportadas en categorías C-D y E; otro tipo de cupo bajo los siguientes parámetros: cupo máximo a prestar, será del ahorro más los aportes y 0.5 salario menos el total de la cartera.

7. Cuando un asociado se retira de la entidad el saldo a favor debería ser consignado en un plazo menor al que tienen estipulado (60 días).

### **RESPUESTA**

Apreciado asociado, agradecemos su sugerencia. Respecto a su inquietud de acuerdo a Estatuto contemplado en el Artículo 46 refiere del plazo máximo para la devolución de los aportes y ahorros se estipula un plazo de 60 días hábiles.

Sin embargo, la administración ha venido ejecutando los retiros en un tiempo inferior al indicado por estatuto, es así que los tiempos están en un término de 30 a 45 días calendario, los cuales pueden variar por reporte de novedades a la patronal Cencosud y su respuesta oportuna hacia el Fondo de Empleados.

8. En cuanto a los asesores cumplir con el cronograma de visita y apoyo a las tiendas.

### **RESPUESTA**

Respecto a su sugerencia, en cuanto al cumplimiento de visitas por parte de nuestros ejecutivos de servicio; internamente se asigna un cronograma de acuerdo a las necesidades de cada una de las tiendas el cual en algunas ocasiones ha tenido modificaciones debido a novedades internas, para estos casos hemos reprogramado la visita y se ha publicado en la página de Foncencosud.

Adicionalmente contamos con las líneas de asesor virtual tanto telefónico como por correo electrónico.

Sin embargo, tendremos muy en cuenta su sugerencia y haremos los seguimientos respectivos.

9. La sugerencia, quejas o reclamos por parte de los colaboradores de la tienda jumbo suba son pocas, la gran mayoría están satisfecho con la labor que ejerce el Fondo de Empleados, con sus beneficios y ganancias que obtiene por estar afiliados, pero ha surgido una inquietud muy importante para uno de los auxiliares, y es si a su ahorro él puede hacer un aporte extra, aparte del descontado por nómina.

## **RESPUESTA**

Apreciado asociado agradecemos sus aportes y sugerencias; respecto crear un aporte extraordinario al actual, la Administración estará revisando para este 2019, las modalidades de ahorro, obligaciones estatutarias y legales, para así como las modalidades de ahorro y su viabilidad económica en caso procedente serán propuestas para aprobación en posterior asamblea de delegados teniendo en cuenta que correspondería a una decisión del máximo órgano del Fondo como lo es la Asamblea General.

10. La Mayoría de colaboradores manifiestan mucho disgusto por la página del fondo, ya completo un año sin funcionamiento, y si bien nuestra asesora nos envía los estados de cuenta cuando lo requerimos y nos dijo que se está haciendo la migración de la información y que en aproximadamente un mes estará lista la información, creemos que se debe ser más diligente en la puesta en funcionamiento de esta, es nuestro derecho conocer la información actualizada.

## **RESPUESTA**

Inicialmente queremos agradecer por recopilar todos los comentarios y sugerencias de los asociados.

Con respecto a la inconformidad manifiesta de la página web, efectivamente nuestra página [www.foncencosud.com.co](http://www.foncencosud.com.co) ha presentado inconsistencias en cuanto a la publicación de estados de cuenta y movimientos desde el mes de octubre de 2018. Estas inconsistencias se han generado debido que el servicio contratado para la página web, no contaba con los recursos de almacenamiento necesario y la capacidad de información en línea que se requería.

Por consiguiente, se hizo necesario tomar la decisión de migrar a un nuevo sistema y cambio de página web, que permita que el asociado pueda revisar su información en línea y con las garantías de funcionalidad requeridas. Actualmente, nos encontramos en este proceso de migración y se espera para el segundo semestre del año poder

presentar a todos nuestros asociados en la página web la información de estados de cuenta y movimientos.

Comprendemos las circunstancias y la inconformidad que este proceso genera; por tanto, de manera provisional estamos publicando los saldos de aportes – ahorros y cartera a corte de cada frecuencia de pago, con la finalidad de que nuestro asociado pueda conocer sus saldos totales.

De igual manera, se encuentra habilitado el correo de [asesorvirtual@foncencosud.com.co](mailto:asesorvirtual@foncencosud.com.co) para que allí el asociado nos escriba y le enviemos a vuelta de correo el detalle de su estado de cuenta.

Foncencosud ofrece a todos sus asociados una disculpa por las novedades en cuanto a la página web.

11. Seguimos insistiendo en el tema de convenios en ciudades intermedias ya que en ciudades como Cartago no existen convenios, para acceder a algo tenemos que recurrir a Pereira a 2 horas de Cartago (este es un requerimiento que cada año se pide que se estudie y el cual nunca se ha tenido una respuesta.

## **RESPUESTA**

El Fondo de Empleados se encuentra fortaleciendo los convenios que actualmente tiene, con la finalidad de ofrecer más convenios de acuerdo a las necesidades manifestadas por nuestros asociados y aumentar el número de convenios y alianzas en las ciudades en las cuales Cencosud tiene presencia.

Actualmente se cuentan con 61 convenios a nivel nacional, para este año este es uno de los objetivos a trabajar, se espera poder fortalecer los convenios en ciudades de manera significativa.

12. Líneas como Ahorro día de la madre, Ahorro Navidad, una o dos fechas representativas en donde en vez de tener pre aprobado, podamos disponer del ahorro que se tenga dispuesta para esto, y en caso de no tomar se tenga que esperar hasta la siguiente celebración de esta fecha.

## **RESPUESTA**

Apreciado asociado agradecemos sus aportes y sugerencias; respecto a crear un aporte extraordinario al actual, la Administración estará revisando para este 2019, las modalidades de ahorro, obligaciones estatutarias y legales, así como las modalidades de ahorro y su viabilidad económica en caso procedente serán propuestas para aprobación en posterior asamblea de delegados teniendo en cuenta que correspondería a una decisión del máximo órgano del Fondo como lo es la Asamblea General.

13. Data Crédito para Seguros Funerarios: solicitamos descartar este estudio, porque si bien se entiende el porqué de la revisión de centrales en un crédito, Foncencosud es el único que realiza este estudio para esto, teniendo en cuenta que la mayoría de colaboradores venimos de laborar en otras empresas de retail y lo decimos con conocimiento de causa, (inclusive en otros fondos este servicio es obligatorio)

## **RESPUESTA**

Acogiéndonos a la normativa expresa de la Superintendencia de Economía Solidaria en lo que respecta al estudio en centrales de riesgo, los estudios de crédito de los convenios sin importar su servicio, deberán también ser estudiados por centrales de riesgo como cualquier otra solicitud.

Sin embargo, comprendemos que los servicios de plan exequial son una necesidad básica para nuestros asociados, por tanto durante las renovaciones anuales se aprobó por parte de la Junta Directiva en el 2018, renovar este servicio básico a todos los asociados sin importar su condición en cuanto a capacidad de pago o reporte en centrales de riesgo.

Respecto a las nuevas solicitudes de ingreso a plan exequial, estudiaremos la viabilidad de no tener en cuenta para el estudio y posterior aprobación capacidad de pago y centrales de riesgo.

14. Tiempo de pago Créditos de vivienda: solicitamos revisar el tiempo de pago del crédito de vivienda, ya que, si bien muchos cuenta con las condiciones de crédito, por la capacidad de pago de la deuda les es imposible tomarlo, y si somos un fondo tan sólido no deberíamos temer en re valorar los tiempos.

## **RESPUESTA**

Agradecemos su sugerencia, la cual será revisada y evaluada en la Junta Directiva respecto de los tiempos en esta línea. Teniendo en cuenta sus condiciones y garantías así como los requerimientos de ley.

15. Campañas de culturización: solicitamos cuando se haga cambios, se hagan campañas de reconocimiento para los asociados, ya que se presentaron temas puntuales como

Data Crédito

Cambio de toma de pre aprobados con cedula a pines

Revisión de moras para tomar créditos

## **RESPUESTA**

Seguiremos fortaleciendo nuestra comunicación con el asociado con la finalidad de que la información a comunicar sea totalmente clara y concisa.

Respecto a la notificación que realizamos para los temas mencionados estos fueron publicados en nuestras carteleras y correos masivos:

- Data Crédito: Se publicó en la cartelera del mes Diciembre de 2017.

- Cambio de toma de pre aprobados con cedula a pines: Se comunico por correo masivo durante la dinámica de Halloween del año 2018, específicamente a partir del día 26 de octubre y se ha continuado reforzando en las demás dinámicas que se han realizado.

Para este año se trabajará en la política de comunicación con nuestro asociado; página web, correo electrónico y carteleras mensuales.

16. Solicitamos revisar el tema de las Moras en su sistema por vacaciones, incapacidades, exigimos crear una estrategia para que esto no suceda, ya que nosotros en ningún momento nos negamos al pago, y hemos recibido quejas de personas que se les exige el pago de moras de años atrás, para poder hacer un Crédito, y estos colaboradores desconocen de esto, no es justo, inclusive pueden verse afectados ya que sabemos que el fondo reporta en centrales de riesgo, nos parece irrespetuoso y esto no es más que desorden en el manejo interno de las novedades.

## **RESPUESTA**

Respecto a su sugerencia, procedemos a brindar respuesta, Cencosud maneja unas fechas estipuladas de corte, en las cuales el Fondo envía los descuentos reales a nomina, se debe validar que los descuentos no superen el 50% del salario. Para los casos en que los asociados salen a vacaciones el Fondo de Empleados no dispone de esta información, ni es posible por la compañía Cencosud brindárnosla de manera anticipada por manejo de tratamiento de datos ni por proceso operativos internos de la compañía. Por tanto, sino se efectuó descuento en la liquidación de vacaciones de la cuota correspondiente, esta cuota generará intereses moratorios.

Es así que siempre dentro del contenido de la libranza que firma el asociado siempre ha estado

La nota informando que en caso que no se realice el descuento vía nomina se le solicita que se realice el pago a las cuentas del Fondo, para que no el asociado no quede en mora.

Dentro de nuestra gestión en la recuperación de cartera, la administración ha realizado comunicación con los asociados indicándole las formas en que puede normalizar su estado de cuenta con el Fondo de empleados y poder cumplir cabalmente con las obligaciones formales que como asociados se tienen y con ello evitar los intereses moratorios.

17. Que las garantías del Fondo sean diferidas en el mismo tiempo que se difieran los Créditos, ya que se están poniendo al tiempo que ustedes quieren, sin previo aviso irrespetuosamente y las cuotas de los créditos varían quincena a quincena. (este fue otro tema que se lanzó sin informar con anterioridad, sin notificar por parte de la administración y directivas del fondo con anticipación a los colaboradores) solo con la explicación que la asesora da al momento de realizar un crédito.

## **RESPUESTA**

Agradecemos su sugerencia, dando respuesta le informamos que las cuotas de crédito no tienen una variación, con relación a las garantías esta información se comunicó por los medios en los que Foncencosud tiene contacto con nuestro asociado y adicional cuando se tramita una solicitud el ejecutivo de servicio es quien debe también informar las condiciones del crédito.

Para evitar el cobro total de las garantías como Afianzafondos, a partir del mes de diciembre se empezó a realizar el cargue mensual tal y como los seguros de vida sobre el saldo de la cartera.

Cordialmente,

**Junta Directiva y Administración Foncencosud**