

## PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES

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:

### ALFREDO ELJAIK PEDRAZA – REGIÓN COSTA

- **En mi tienda se encuentran muy contentos con todo el proceso del fondo y las facilidades que tenemos para nuestros préstamos y todos los medios de comunicación lo que podemos agregar sería tener nuevamente la facilidad para obtener el SOAT para los vehículos y tener más facilidad para créditos de vivienda.**

**RTA:** El Ministerio de Transporte por medio del decreto 2497 de diciembre del 2022, estableció los requisitos para acceder a la compra del SOAT e indico que estas se deben realizar directamente con las entidades autorizadas sin que medien “terceros” como sería el caso del FONDO y su empresa aseguradora RAVE.

Sin embargo, el FONDO si puede ofrecer al asociado las alternativas de financiación a través de la línea de crédito Libre inversión.

Por otra parte, para crédito de vivienda se presta para cuota inicial o mejoras a una tasa de 1.30% nmv a plazo máximo de 60 meses. Como cualquier línea de crédito el asociado debe cumplir los requisitos necesarios adicional contar con cupo y capacidad de pago.

### SANDRA ROCIO QUIROGA OLIVARES – REGIÓN ORIENTE

- **Por qué el tiempo de salir e ingresar es tan largo y el ingreso nuevamente.**

**RTA:** De acuerdo con el Estatuto del Fondo en el “*ARTICULO 18. REINGRESO POSTERIOR AL RETIRO VOLUNTARIO. El asociado que se haya retirado voluntariamente de “FONCENCOSUD” y solicite nuevamente su reingreso, podrá presentar solicitud por escrito transcurrido seis (6) meses contados desde la fecha de su retiro y deberá cumplir los requisitos establecidos para la vinculación de nuevos asociados conforme a lo dispuesto en el presente Estatuto. La fecha de aceptación de la solicitud de reingreso determina la nueva fecha de vinculación del asociado, no siendo retroactivo tal carácter para todos los efectos legales, y estatutarios. La Junta Directiva decidirá sobre las solicitudes de reingreso.*”

Esta medida permite generar un impacto menor en el tiempo a los efectos financieros en la descapitalización que se produce en el retiro de los aportes si se diera de manera más habitual.

- **Otro es que por qué no manejan de otra manera los que están reportados.**

**RTA:** De acuerdo con la evaluación de riesgo en la cartera, se determinó un cupo especial correspondiente a: El valor del ahorro más medio salario menos deudas.

Adicional en aras de mejorar las finanzas de nuestros asociados se evalúan los casos en los cuales se otorga el crédito “pago de obligaciones vencidas”, el cual consiste en la revisión de las deudas en centrales de riesgo y si cumple con las condiciones de capacidad de pago y el cupo cubre la totalidad de las deudas para salir del reporte, se autoriza para pago directo a las entidades, en caso de no cubrirlo al 100% no es viable puesto que aumenta el riesgo de cartera de nuestra entidad.

Sin embargo, es un tema que viene en revisión permanente por comité de crédito, riesgos y Junta Directiva.

#### **CINDY GERALDINE GARCÍA DIAZ - REGIÓN CENTRO**

- **Si el empleado se retira del Fondo por cualquier motivo y se quiere volver a ingresar debe esperar unos meses para ser aceptado. La propuesta es si se reduce este tiempo a menos meses para que el empleado tenga más oportunidad de seguir con los beneficios que nos da el Fondo.**

**RTA:** De acuerdo con el Estatuto del Fondo en el “*ARTICULO 18. REINGRESO POSTERIOR AL RETIRO VOLUNTARIO. El asociado que se haya retirado voluntariamente de “FONCENCOSUD” y solicite nuevamente su reingreso, podrá presentar solicitud por escrito transcurrido seis (6) meses contados desde la fecha de su retiro y deberá cumplir los requisitos establecidos para la vinculación de nuevos asociados conforme a lo dispuesto en el presente Estatuto. La fecha de aceptación de la solicitud de reingreso determina la nueva fecha de vinculación del asociado, no siendo retroactivo tal carácter para todos los efectos legales, y estatutarios. La Junta Directiva decidirá sobre las solicitudes de reingreso.*”

Esta medida permite generar un impacto menor en el tiempo a los efectos financieros en la descapitalización que se produce en el retiro de los aportes si se diera de manera más habitual.

- **Si hacemos un cruce de cuentas y nos queda un restante, queremos saber si se puede modificar la cantidad de cuotas para pagar en menos tiempo el saldo que queda pendiente.**

**RTA:** En el formato de cruce de cuentas se permite que el asociado tome cualquiera de las dos decisiones, bajar cuota o bajar plazo y posterior a través de la ejecutiva de servicio puede solicitar una reprogramación de la obligación siempre y cuando este al día.

#### ANDRES FELIPE CORREA SALDANA – REGIÓN COSTA

- **Propongo por medio de la presente y haciendo un análisis de las actividades y dinámicas que ofrece el fondo el que sea instaurado una dinámica nueva y muy especial en donde se celebre el día del afiliado Foncencosud una vez al año que este día quede estipulado por la directiva y que vaya de la mano con una alianza con la familia Cencosud en unos descuentos especiales exclusivamente para los afiliados al fondo y acompañado por una dinámica de crédito para ese día, la anterior propuesta tiene como función aumentar las afiliaciones al fondo de empleados al igual como lo hace la dinámica del crédito especial.**

**RTA:** Se escala la sugerencia para análisis y estudio de viabilidad de la Junta Directiva, toda vez que los beneficios entregados a los asociados hacen parte del presupuesto autorizado por la misma y se debe iniciar un proceso de análisis de impacto y como sostener en el tiempo el beneficio.

#### CATALINA GONZÁLEZ QUINTERO – REGIÓN COSTA

- **La propuesta es que cuando a un empleado NO le descuenta las cuotas como debe ser, sea informado de alguna forma y no cuando debe realizar un préstamo y/o tramite le digan que tiene deuda porque no le descontaron como debía ser y debe cancelar primero.**

**NO soy de estar mirando lo que me descuenta, pero me paso una vez que me estaban descontando más de lo que era y me di cuenta cuan fui a realizar un trámite que fue resuelto, pero hay muchos que se enojan y lo toman mal y las niñas que nos asesoran no tienen culpa de esto.**

**RTA:** Ofrecemos una disculpa si en el caso específico no se notificó de manera oportuna, queremos comentarle que el Fondo debe enviar a la patronal los descuentos por las obligaciones adquiridas por el asociado como lo hace cualquier entidad financiera. Lo cual debemos hacer de manera rápida puesto que a partir del día que nos llegan los valores a aplicar a los créditos por parte de la patronal, contamos con un máximo dos días para reportar a esta los siguientes descuentos de créditos, información que la patronal no nos permite modificar a posterior.

Si en ese transcurso el asociado ha realizado el pago, el procedimiento de Foncencosud es luego de recibir de la patronal el pago efectivo se procede a aplicar y liquidar y si existen valores por mayor descuento se realiza la devolución al asociado.

Esta situación se puede presentar cuando el asociado estuvo en vacaciones o por alguna razón el ingreso del mes no fue el normal (incapacidad u otros) no alcanzo a cubrir la cuota.

En este momento es importante que el asociado verifique su desprendible de nomina y si no tiene los descuentos pueda consignar inmediatamente al fondo los valores correspondientes.

Cabe aclarar que la no notificación de cobro no exime al asociado a mantenerse al día con sus obligaciones con el Fondo.

Estamos comprometidos para mejorar la oportuna comunicación con nuestros asociados y los procesos internos en cuanto a este tema y así evitar estas situaciones con los asociados y asegurar la gestión de cobro de la cartera.

#### **GLORIA PATRICIA PULIDO LEYTON – REGIÓN BOGOTÁ SUR**

- **Los préstamos están con mucha papelería, para un préstamo de mejoramiento de vivienda están exigiendo NIT y RUT de un maestro de construcción.**

**RTA:** El Fondo de empleados está actualmente implementando el servicio de firma digital que permitirá a nuestros asociados la firma de documentos de manera electrónica evitando el tema de diligenciamiento de pagares, libranza y afianzamiento, lo cual reducirá tanto el consumo de papelería, así como el diligenciamiento manual por parte del asociado, servicio que esperamos esté disponible en el segundo trimestre de 2024.

En cuanto a los soportes que se exigen para validar los créditos, se debe anexar los necesarios de cada una de las líneas disponibles en concordancia con la clase de garantía que se exige en el Reglamento de Crédito, para el tema puntual de vivienda en donde se solicite NIT y RUT del maestro de construcción, se hace como complemento a solicitudes de crédito que no entregaron la copia de cédula del maestro de construcción, hace parte de los requisitos de revisión del Reglamento de Crédito Art 5.1.1.2 “línea de crédito consumo mejoras y cuota inicial vivienda”.

- **Quieren más detalles para las ocasiones especiales, como día de la mujer, madre, niño, día del hombre, etc.**

**RTA:** Se escala la sugerencia para análisis y estudio de viabilidad de la Junta Directiva, toda vez que los beneficios entregados a los asociados hacen parte del presupuesto autorizado por la misma y se debe iniciar un proceso de análisis de impacto y como sostener en el tiempo el beneficio.

- **Preguntan nuevamente que por qué están cobrando el 4 por mil, ¿Que por qué y para qué?**

**RTA:** El Gravamen al movimiento Financiero es un impuesto de orden Nacional que se aplica a cualquier traslado o movimiento contable que implique traslado o disposición de recursos de ahorro, (como es el caso del cruce de **ahorro** permanente con cartera) por tanto el valor de ahorro que se cruce para compensar cartera sea de manera parcial o total es base gravable del Gravamen al movimiento financiero a la tasa del 4 por mil. Todo esto dispuesto en los artículos 876 y 877 del Estatuto tributario Nacional. Por tanto, es una norma de aplicación obligatoria a

la que Foncencosud y cualquier otra entidad que tenga servicio de ahorro deberá aplicar so pena de las sanciones que el no cumplimiento acarree.

**artículo 876 del Estatuto Tributario.** *Actuarán como agentes retenedores y serán responsables por el recaudo y el pago del GMF, el Banco de la República y las demás entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, de Valores o de Economía Solidaria en las cuales se encuentre la respectiva cuenta corriente, de ahorros, de depósito, derechos sobre carteras colectivas o donde se realicen los movimientos contables que impliquen el traslado o la disposición de recursos de que trata el artículo 871.*

**Artículo 871 Estatuto Tributario Nacional PARÁGRAFO.** *Para los efectos del presente artículo se entiende por transacción financiera toda disposición de recursos provenientes de cuentas corrientes, de ahorro, o de depósito que implique entre otros: retiro en efectivo mediante cheque, talonario, tarjetas débito, cajero electrónico, puntos de pago, notas débito o a través de cualquier otra modalidad, así como los movimientos contables en los que se configure el pago de obligaciones o el traslado de bienes, recursos o derechos a cualquier título.*

- **Desean regalos que tengan que ver con tecnología, por ejemplo, unos auriculares inalámbricos, o un reloj digital, que por mayor no salen tan costosos.**

**RTA:** Fue revisado desde el año pasado por la Junta Directiva y se aprobó progresivamente entregar obsequios alusivos a tecnología, el año pasado se inicio con la entrega del parlante que fue recibido satisfactoriamente por los asociados. Es así que el obsequio de madres y padres tendrá que ver con tecnología, ya se realizo su compra y estaremos entregando próximamente en las fechas pertinentes.

- **Me dicen que desean un préstamo para vacaciones o ir pagando viajes o vuelos para cuando los necesitemos.**

**RTA:** El Fondo tiene disponible la línea de credito libre inversión actualmente con tasa del 1.40% nmv y plazo máximo a 60 meses. A través de esta línea el asociado puede hacer uso en lo que considere como el pago de vacaciones. Adicional el Fondo viene trabajando en la línea de ahorro programado que enfocara una de sus líneas a vacaciones.

Sin embargo, se podrá revisar en Junta Directiva la necesidad de una línea de credito exclusiva para vacaciones.

- **Sienten que, si es un fondo, pro-beneficio para los empleados, desean unos intereses, más bajos que los bancos, que por que ellos ya han mirado y que ya han bajado los interes por la situación del país.**

**RTA:** Actualmente el Fondo maneja tasas de interes muy favorables en comparación al sector financiero. La tasa promedio de colocación del año 2023 certificada por la Superfinanciera en la resolución número 0030 del 10 de enero de 2024 estuvo en 26.98% efectiva anual, comparada

con la tasa promedio del Fondo que estuvo en 15.23%. estuvimos por debajo en 11,75 puntos porcentuales que beneficiario en ahorro en pago de intereses a nuestros asociados comparado con el mercado.

Para verificar las tasas que FONCENCOSUD tiene para sus asociados se puede ingresar a la página web del fondo en el siguiente link <https://foncencosud.com.co/credits>.

### **CAROLINA ARAQUE MARTINEZ – REGIÓN ORIENTE**

➤ **Dar créditos a las personas que estén reportadas, ya que lo descuentan es por nomina**

**RTA:** De acuerdo con la evaluación de riesgo en la cartera, se determinó un cupo especial correspondiente a: El valor del ahorro más medio salario.

Adicional en aras de mejorar las finanzas de nuestros asociados se evalúan los casos en los cuales se otorga el crédito “pago de obligaciones vencidas”, el cual consiste en la revisión de las deudas en centrales de riesgo y si cumple con las condiciones de capacidad de pago y el cupo cubre la totalidad de las deudas para salir del reporte, se autoriza para pago directo a las entidades, en caso de no cubrirlo al 100% no es viable puesto que aumenta el riesgo de cartera de nuestra entidad.

Sin embargo, es un tema que viene en revisión permanente por comité de crédito, riesgos y Junta Directiva.

➤ **Dar un crédito especial para las vacaciones, para poder disfrutar en familia**

**RTA:** El Fondo tiene disponible la línea de crédito libre inversión actualmente con tasa del 1.40% nmv y plazo máximo a 60 meses. A través de esta línea el asociado puede hacer uso en lo que considere como el pago de vacaciones. Adicional el Fondo viene trabajando en la línea de ahorro programado que enfocara una de sus líneas a vacaciones.

Sin embargo, se podrá revisar en Junta Directiva la necesidad de una línea de crédito exclusiva para vacaciones.

➤ **Que todos tengamos la oportunidad de ganar en los juegos de diciembre, porque casi nadie gana**

**RTA:** Todas las actividades que el Fondo diseña en aniversario tienen premios y su forma de entregar se basan en equidad e igualdad. En general se divide la base social por Regionales y se le brinda a todos los asociados la posibilidad de participar y ganar. En el año 2023 en la actividad de aniversario participaron un total de 1.617 asociados y se entregaron un total de 150 diferentes premios en todo el país.

- **Que tengan convenios con tours, que sean económicos**

**RTA:** El Fondo actualmente tiene disponible la categoría de convenios de recreación y turismo. Destacan 10 entidades que ofrecen descuentos entre el 5 y 15% de descuento en comparación del precio público. Entre las categorías firmadas se ofrecen destinos nacionales e internacionales. El asociado siempre tiene dos alternativas disponibles (1. Pagar directo a los convenios, 2. Financiar a través del Fondo por la línea de crédito convenio. Más información: <https://www.foncencosud.com.co/category/9>

- **Que no descuenten dos veces el crédito y la cuota del fondo en la quincena después de las vacaciones, porque no llega nada de plata**

**RTA:** En este momento nos encontramos trabajando junto con nómina de la patronal, en cómo pueden informarnos de manera anticipada las programaciones de vacaciones que permitan realizar el envío de los descuentos se puedan incluir en el momento del pago de la liquidación de sus vacaciones.

Mientras ponemos esto en práctica, el asociado debe realizar el pago en la fecha de corte normal y así mantener todas sus obligaciones al día.

- **Revisar los convenios de las entradas y combos de los cines, porque se han presentados inconvenientes que se van a redimir y no están activos**

**RTA:** Hemos revisado los diferentes casos con la entidad que nos emite boletas en los diferentes comercios y siempre la respuesta ha sido que en el momento de emitir la boleta a través del comercio se convierte en un documento al portador y la responsabilidad recae directamente sobre el asociado y el uso que le dé a los mismos. Si ha sucedido algún caso puntual siempre hemos brindado el acompañamiento permanente al asociado para prestar el mejor servicio posible.

#### **RUBEN DARIO LOPEZ GALEANO – REGIÓN ORIENTE**

- **Importante que consideren los tiempos que tienen para desembolsar créditos, sea en menor tiempo, por los menos que este aplique para montos inferiores a 5 millones no los demore tanto, ya que cuando realizamos una solicitud de crédito es que nos surge una necesidad urgente. Este tiempo debería ser ocho días hábiles por mucho.**

**(Sé que no debo comparar, pero aquí en Bucaramanga la competencia desembolsa de un día para otro. Igual hoy en día las entidades bancarias)**

**RTA:** El Fondo maneja unas fechas máximas para desembolso de crédito, las cuales se indican al asociado en el momento de la solicitud del proceso. Sin embargo, desde el año 2023 se viene desembolsando en un tiempo máximo de 8 a 10 días hábiles de acuerdo con



el volumen de solicitudes. Se presentan casos puntuales donde se hace devolución por falta de requisitos que hasta no subsanar no se puede gestionar el proceso y de inmediato se informa al asociado. Tenemos líneas como Crediya, crédito de Calamidad que se desembolsan en máximo 3 días hábiles.

- **Notifíquese ya sea por medio de correo electrónico o WhatsApp, cuando un compañero este presentando mora, ya sea porque salió de vacaciones o incapacidad, que se tenga conocimiento por escrito.**

**RTA:** Ofrecemos una disculpa si en el caso específico no se notificó de manera oportuna, queremos comentarles que el Fondo debe enviar a la patronal los descuentos por las obligaciones adquiridas por el asociado como lo hace cualquier entidad financiera. lo cual debemos hacer de manera rápida puesto que a partir del día que nos llegan los valores a aplicar a los créditos por parte de la patronal, contamos con un máximo dos días para reportar a esta los siguientes descuentos de créditos, información que la patronal no nos permite modificar a posterior.

Si en ese transcurso el asociado ha realizado el pago, el procedimiento de Foncencosud es luego de recibir de la patronal el pago efectivo se procede a aplicar y liquidar y si existen valores en por mayor descuento se realiza la devolución al asociado.

Esta situación se puede presentar cuando el asociado estuvo en vacaciones o por alguna razón el ingreso del mes no fue el normal (incapacidad u otros) no alcanzo a cubrir la cuota.

En este momento es importante que el asociado verifique su desprendible de nómina y si no tiene los descuentos pueda consignar inmediatamente al fondo los valores correspondientes.

Cabe aclarar que la no notificación de cobro no exime al asociado a mantenerse al día con sus obligaciones con el Fondo.

Estamos comprometidos para mejora la oportuna comunicación con nuestros asociados y los procesos interno en cuanto a este tema y así evitar estas situaciones con los asociados y asegurar la gestión de cobro con la cartera.

- **Que no toquen los rendimientos que dan en fin de año, de igual forma lo que este en mora lo descuentan de la quincena o en ultimas de la prima, es como para evitar mal entendidos e inconformidades.**

**RTA:** Para recibir cualquier beneficio o servicio del Fondo el asociado siempre debe encontrarse al día por todo concepto. Es responsabilidad del asociado siempre velar por que sus obligaciones estén al corriente.



En el caso del otorgamiento del bono navideño siempre se informa al asociado que de encontrarse en mora el valor a su favor cubrirá inicialmente la mora y la diferencia se abona a la cuenta del asociado.

- **Por último, nos gustaría que el fondo se manifestara el día de cumpleaños de los asociados, con un pequeño detalle, puede ser un Lapicero o algo representativo del fondo que no pasara este día desapercibido por parte de ustedes.**

**RTA:** Se escala la sugerencia para análisis y estudio de viabilidad de la Junta Directiva, toda vez que los beneficios entregados a los asociados hacen parte del presupuesto autorizado por la misma y se debe iniciar un proceso de análisis de impacto y como sostener en el tiempo el beneficio. Actualmente el Fondo entrega obsequios 4 veces en el año a los asociados:

mayo: Mujeres – Madres

junio: Padres – Hombres

octubre: Halloween

diciembre: Ancheta navidad

Atento Saludo,

**JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA**  
FONCENCOSUD