

## PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES ASAMBLEA 2026

Agradecemos a nuestros delegados por recopilar las sugerencias de los asociados, las cuales consideramos valiosas oportunidades de mejora para seguir ofreciendo un servicio eficiente y de calidad.

A continuación, procedemos a dar respuesta a cada una de las sugerencias e inquietudes:

### **GALVIS GALLEGO KELLY ROCIO – OCCIDENTE**

- **Se sugiere que la ejecutiva de servicio se haga presente más de seguido en la tienda**

**RTA:** La ejecutiva asignada a la tienda de Popayán es Dahiana Beltrán. Actualmente no se cuenta con atención permanente en la ciudad; sin embargo, el Fondo de Empleados realiza visitas presenciales con una periodicidad bimestral para atender a los asociados.

De igual manera, se garantiza la atención continua de forma virtual con la ejecutiva.

El cronograma de visitas se publica mensualmente en la página web, en la opción “Contacto”, para conocimiento oportuno de todos los asociados.

- **Por favor que haya más beneficios para los empleados.**

**RTA:** El Fondo de Empleados trabaja de manera constante en la actualización y fortalecimiento de beneficios para los asociados y sus familias.

Actualmente, se destacan las diferentes líneas de crédito con tasas favorables; la entrega de obsequios en fechas especiales; el bono navideño como reconocimiento al ahorro; los auxilios de solidaridad en casos de calamidad; y los auxilios educativos con convocatorias semestrales.

Asimismo, se cuenta con líneas de ahorro programado, capacitaciones a través de redes sociales, y diversos convenios en categorías como salud, educación, consumo, recreación y seguros. También se realizan ferias de servicio en las tiendas, según autorización, y se brinda atención personalizada por parte de cada ejecutiva.

Adicionalmente, los asociados pueden acceder a una póliza de vida colectiva, en la cual el Fondo asume el 50% del valor.

Para más información pueden consultar nuestra página web [www.foncencosud.com.co](http://www.foncencosud.com.co) y/o Ejecutiva de tienda.

➤ **Que los créditos especiales o de libre inversión sean más altos.**

**RTA:** En julio de 2025 se realizó un aumento en los cupos de crédito para los asociados. Sin embargo, es importante destacar que el Fondo evalúa diversos factores de cada solicitante con el fin de otorgar los créditos de manera responsable y minimizar el riesgo en la recuperación de cartera.

➤ **Que en el momento de llamar o solicitar alguna información sea oportuna.**

**RTA:** El modelo de servicio está enfocado en brindar atención oportuna a los asociados a través de los diferentes canales habilitados. No obstante, en ciertas fechas específicas se presenta un incremento significativo en la demanda de solicitudes, lo que puede generar una mayor carga operativa para las ejecutivas y, en consecuencia, tiempos de respuesta más amplios.

En estos casos, las solicitudes se atienden en orden de llegada según el canal de comunicación. Sin embargo, reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un servicio oportuno y de calidad para todos los asociados.

➤ **Petición de auxilios económicos en caso de calamidad doméstica, gastos funerarios, o ayudas para salud y educación.**

**RTA:** El Fondo cuenta con auxilios de solidaridad a los que los asociados pueden acceder en caso de presentarse alguna calamidad. Para ello, deben realizar una solicitud formal mediante carta, adjuntando los respectivos soportes; posteriormente, la Junta Directiva evaluará cada caso y aprobará el auxilio según la disponibilidad de recursos.

En cuanto a servicios exequiales, el Fondo no dispone de un auxilio específico; sin embargo, cuenta con alianzas con entidades especializadas que ofrecen diferentes coberturas y beneficios, acordes con la capacidad de pago de cada asociado.

Respecto al auxilio educativo, el Fondo realiza dos convocatorias al año, una por semestre, en las cuales los asociados pueden postularse. Los beneficiarios se seleccionan con base en el mérito académico.

➤ **Que el plazo de reafiliación en el momento de retiro sea más corto**

**RTA:** De acuerdo con el Artículo 18 del Estatuto, se permite el reingreso de los asociados mediante solicitud escrita, una vez hayan transcurrido seis (6) meses desde la fecha de su retiro. Para ello, deberán cumplir con los requisitos establecidos para la vinculación de nuevos asociados, conforme a lo dispuesto en el Estatuto.

Adicionalmente, durante el año se establecen periodos de amnistía que se informan oportunamente. En estos casos, el Artículo 18 queda temporalmente suspendido, permitiendo el reingreso de personas que aún no han cumplido con el tiempo mínimo requerido.

#### NAVARRO IRIARTE LEISMAN DAVID - BOGOTA NORTE

- **En la tienda de Santa Ana me hicieron una recomendación para la asamblea, que si los intereses a fin de año por los ahorros, si pueden se ajustar a la inflación porque dicen que su dinero pierde valor con los años.**

**RTA:** El dato oficial del IPC al cierre de cada año se publica en los primeros días de enero, según el DANE. Por su parte, el Fondo de Empleados realiza corte en noviembre y evalúa diferentes indicadores para definir la tasa del bono navideño.

Para 2025, el IPC acumulado a noviembre fue de 4,82%, y la tasa definida fue de 4,50%, con un diferencial de 0,32%, evidenciando el compromiso del Fondo por generar un beneficio para los asociados y proteger el valor de sus recursos. **Fuente:** [DANE – IPC Noviembre 2025](#)

Las condiciones del beneficio se informan en el comunicado oficial, incluyendo el pago proporcional según la antigüedad y la aplicación a saldos en mora, entre otras.

#### OSORIO MALAVER ABRAHAM JOSE - CC. BOGOTA NORTE

- **Programas de Educación Financiera Digital: Implementar talleres mensuales (Webinar) sobre gestión de presupuestos, inversión y planificación para el retiro. Un asociado informado toma mejores decisiones y valora más su ahorro.**

**RTA:** El Fondo está comprometido con la educación financiera de los asociados y sus familias. Durante el último año se realizaron 8 Webinar con temas de finanzas personales, financieros, presupuesto, ahorro y otros temas de interés general, en vivo a través de las redes sociales, cuyo contenido fue posteriormente almacenado y puesto a disposición en la sección de educación dentro de la plataforma de cada asociado, accesible desde la página web del Fondo.

Continuaremos desarrollando iniciativas que fortalezcan los procesos de formación. No obstante, es importante señalar que la participación ha sido baja, por lo que se invita a los asociados a vincularse activamente, con el fin de seguir promoviendo y fortaleciendo estos espacios de aprendizaje.

- **Opciones Móviles y Desarrollo de Aplicación para Afiliados: El desarrollo de una aplicación móvil para asociados puede potenciar la autogestión, la comunicación y la fidelización. (dicha aplicación puede contener diferentes campos tales como consultar estados de cuenta, simular créditos, recibir notificaciones).**

**RTA:** El Fondo viene desarrollando herramientas de autogestión para los asociados. La aplicación móvil hace parte de este proceso de actualización tecnológica y, mientras se define su

implementación, se avanza en la digitalización de procesos como crédito, afiliación y ahorro, con el fin de mejorar la eficiencia operativa.

Actualmente el Fondo cuenta ya en las diferentes líneas de crédito la firma electrónica para validación de identidad y estamos terminando la implementación del pagaré desmaterializado. Pasos esenciales para la implementación de la opción móvil (App)

Adicionalmente, se brinda acompañamiento a los asociados más mayores a través de las Ejecutivas de Servicio para facilitar su adaptación a estas herramientas.

De esta manera, el Fondo avanza de forma progresiva, manteniendo su compromiso con un servicio oportuno, cercano y de calidad.

- **Sistema de Recompensas por Antigüedad y Ahorro: Establecer un escalafón de beneficios donde los asociados con mayor tiempo de permanencia o mayores aportes voluntarios accedan a convenios exclusivos con comercios, gimnasios o plataformas educativas.**

**RTA:** En julio de 2025 se diseñó la línea de crédito “Fidelización”, mediante la cual se reconoce la permanencia de los asociados en el Fondo, otorgando un cupo adicional a partir de un año de antigüedad, equivalente a \$1.000.000 por año, hasta un máximo de \$5.000.000. Esta línea ha tenido una alta acogida entre los asociados. De igual manera esta la línea de Aniversario que tiene ampliación en cupo de acuerdo con la antigüedad.

Adicionalmente, el acceso a los convenios está disponible para todos los asociados a partir de los dos meses de antigüedad, permitiéndoles disfrutar de diversos descuentos y servicios.

- **Feria Virtual de Servicios: Organizar un evento semestral donde los proveedores y aliados del fondo presenten ofertas exclusivas, permitiendo que el asociado sienta beneficios tangibles más allá del préstamo tradicional.**

**RTA:** La feria de servicios se realiza de manera presencial dos veces al año, una por semestre, sujeta a la autorización del área de Recursos Humanos de Cencosud en las tiendas a nivel nacional, en el año 2025 se realizaron dos ferias (vehículo y vivienda) del sector solidario en Bogotá, esperamos para el 2026 continuar con otras dos ferias más.

Actualmente, se está evaluando la posibilidad de implementar ferias en modalidad virtual. Para ello, es fundamental contar con la participación y el compromiso de los asociados, considerando que estas actividades representan una inversión significativa de tiempo y recursos para las entidades participantes.

- **Fondo de Auxilio para Emergencias Menores: Crear una línea de desembolso inmediato (microcrédito) con trámites simplificados para situaciones imprevistas, reforzando el papel del fondo como una red de apoyo real.**

**RTA:** El Fondo cuenta con la línea de crédito por calamidad, orientada a brindar apoyo financiero ante situaciones imprevistas como accidentes, enfermedades graves, hospitalizaciones o desastres naturales que afecten al asociado o su núcleo familiar.

Adicionalmente, se dispone de auxilios de solidaridad a los que los asociados pueden acceder en estos casos, mediante solicitud formal acompañada de los respectivos soportes. Cada solicitud es evaluada por la Junta Directiva, quien define su aprobación de acuerdo con la disponibilidad de recursos.

- **Crédito Telefónico para Adquisición de Dispositivos Móviles: Implementar una línea de crédito especializada, que permita a los asociados financiar la compra de dispositivos móviles.**

**RTA:** El Fondo cuenta con la línea de crédito “Convenio”, orientada a financiar la adquisición de bienes y servicios a través de los acuerdos establecidos con diferentes proveedores y entidades.

Actualmente, la financiación de equipos móviles mediante aliados externos se encuentra en pausa debido a la baja demanda, lo que no permite consolidar una oferta de valor significativa. No obstante, considerando que en la mayoría de las tiendas de la patronal Cencosud es posible adquirir estos equipos, el Fondo apoya a los asociados mediante la aprobación del crédito por la línea convenio para acceder a este beneficio.

- **Paquetes de Viajes Vacacionales Personalizado: Diseñar paquetes turísticos con tarifas negociadas en alianza con agencias de viaje y aerolíneas, segmentados por perfiles del asociado (familiar, jóvenes, adultos mayores).**

**RTA:** El Fondo cuenta con la categoría de convenios de recreación y turismo, mediante la cual se han fortalecido alianzas estratégicas con entidades que ofrecen planes vacacionales ajustados a la capacidad de pago y cupo de cada asociado.

Se invita a los asociados a explorar las diferentes opciones disponibles, con el fin de elegir la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades y disfrutar de experiencias en familia.

Así mismo, estamos atentos a conocer opciones de proveedores de convenio en diferentes regiones, que los asociados nos sugieran y que puedan cumplir con los requisitos legales necesarios.

- **Ampliación del Portafolio de Asociados: Extender la cobertura de servicios a familiares directos de los asociados, mediante un esquema de asociados de asociación indirecta regulada.**

**RTA:** Esta posibilidad no está contemplada, ya que el Fondo de Empleados permite la vinculación únicamente a personas que mantienen una relación laboral directa con Cencosud. Abrir la afiliación a familiares o terceros implicaría convertirse en una cooperativa, situación que no está prevista en

la normativa del Fondo. No obstante, algunos de los servicios en convenios y auxilios tiene cobertura de familiares en primero y segundo grado de consanguinidad y primero civil.

- **Gestión Digital de Documentos y Trámites: Implementar una plataforma de gestión documental electrónica que permita a los asociados enviar. Firmas y validar documentos en línea.**

**RTA:** El Fondo ha venido desarrollando herramientas de autogestión para los asociados, incluyendo la digitalización de procesos como crédito, afiliación y ahorro, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa.

Actualmente el Fondo cuenta ya en las diferentes líneas de crédito la firma electrónica para validación de identidad y estamos terminando la implementación del pagare desmaterializado.

Adicionalmente, se ofrece acompañamiento personalizado a los asociados de mayor edad a través de las Ejecutivas de Servicio, con el fin de facilitar su adaptación a estas herramientas digitales.

- **Crédito para Electrodomésticos: Diseñar una línea de crédito especializada que permita a los asociados financiar la adquisición de electrodomésticos y bienes duraderos de primera necesidad (neveras. Lavadoras. Estufas. Televisores, entre otros).**

**RTA:** El Fondo cuenta con la línea de crédito “Convenio”, orientada a financiar la adquisición de bienes y servicios a través de los acuerdos establecidos con diferentes proveedores y entidades.

Considerando que en la mayoría de las tiendas de la patronal Cencosud es posible adquirir estos equipos, el Fondo apoya a los asociados mediante la aprobación del crédito por la línea convenio para acceder a este beneficio.

- **Paquetes Turísticos con Financiamiento: Crear un programa de viajes vacacionales con tarifas de negociadas, que los asociados puedan financiar a través de créditos del fondo.**

**RTA:** El Fondo cuenta con la categoría de convenios de recreación y turismo, mediante la cual se han fortalecido alianzas estratégicas con entidades que ofrecen planes vacacionales ajustados a la capacidad de pago y cupo de cada asociado.

Se invita a los asociados a explorar las diferentes opciones disponibles, con el fin de elegir la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades y disfrutar de experiencias en familia.

Así mismo, estamos atentos a conocer opciones de proveedores de convenio en diferentes regiones, que los asociados nos sugieran y que puedan cumplir con los requisitos legales necesarios.

### SILVA SOSSA YOLANDA LUCIA - CENTRO

- **Les gustaría que Foncencosud tuviera convenio con establecimientos dónde vendan motos para que ellos tengan más facilidad de adquirir transporte, teniendo en cuenta que el medio de transporte es muy útil en estas ciudades tan congestionadas, las distancias tan largas para viajar en transporte público y los horarios tan extensos que se manejan en las tiendas de Cencosud.**

**RTA:** El Fondo se encuentra en proceso de actualización de convenios y apertura de nuevas alianzas estratégicas que ofrecen beneficios y cobertura para los asociados, incluyendo convenios para vehículos de combustión a gasolina, eléctricos e híbridos. Una vez finalizado este proceso, se informará oportunamente a través de los medios oficiales de comunicación del Fondo.

Adicionalmente, el Fondo cuenta con la línea de crédito para vehículos, que permite a los asociados acceder a financiación. En julio de 2025, se abrió también la línea de crédito de movilidad verde, orientada a financiar bicicletas, motos eléctricas y patinetas, normales o eléctricas, con un cupo de hasta cuatro veces el ahorro de cada asociado.

- **Otros compañeros se sienten inconformes con los intereses de los ahorros que llegan cada año, según ellos el porcentaje % es muy poquito, creen que se debería subir un poco para incentivarlos más al ahorro.**

**RTA:** Es importante tener en cuenta que la tasa del bono navideño se define considerando el comportamiento diferentes indicadores económicos.

Por ejemplo, para 2025, el IPC acumulado a noviembre fue de 4,82%, y la tasa del bono navideño definida por el Fondo fue de 4,50%, con un diferencial de 0,32%. Esto refleja el compromiso del Fondo por generar un beneficio real para los asociados y proteger el valor de sus recursos frente a la inflación. **Fuente:** [DANE – IPC Noviembre 2025](#)

Además, las condiciones del beneficio se comunican oficialmente e incluyen el pago proporcional según la antigüedad del asociado y la aplicación del beneficio a saldos en mora, entre otros aspectos.

- **Manifiestan que en cuanto a los Préstamos Especiales que se hacen cada año, deberían darle la oportunidad a los colaboradores nuevos de prestarle el dinero que ellos necesitan más o menos en el momento, sin tener en cuenta el ahorro, ya que cómo son tan nuevos, el ahorro es poco y lo que les podrían prestar sería igual de bajito que sus ahorros.**

**RTA:** En las condiciones del crédito especial, los asociados nuevos pueden acceder a esta línea únicamente si se encuentran activos en el sistema y cuentan con su primer descuento registrado. En los últimos años, los asociados han podido solicitar hasta 1.5 veces su salario, con tasas de interés muy atractivas.

Para las demás líneas de crédito, la antigüedad mínima requerida es de dos meses en el Fondo, cumpliendo con las condiciones establecidas en el Reglamento de Crédito.

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

- **Solicitan afiliados que están reportados y no pueden acceder a Créditos, aumentar el cupo del crédito especial de septiembre.**

**RTA:** Las condiciones de solicitud de crédito para las distintas líneas se rigen por el Reglamento de Crédito vigente. Actualmente, para definir el cupo de los asociados reportados, el Fondo utiliza la fórmula conocida como “cupos insoluto”:

Cupo =  $\frac{1}{2}$  salario del asociado + ahorro – deuda

En el caso del crédito especial, el cupo para todos los asociados es de hasta 1.5 veces el salario, sin considerar el reporte en centrales de riesgo.

- **Solicitar un espacio en la tienda para colocar la cartelera de todos los convenios y promociones a los que tenemos derecho de acceder, los afiliados no están conformes ya que no revisan estados, y no les queda tiempo de preguntar.**

**RTA:** El Fondo se encuentra en proceso de actualización de las carteleras físicas en cada una de las tiendas del país. Este es un proceso escalonado, que avanza progresivamente para atender la totalidad de la demanda.

No obstante, en las tiendas donde se dispone de espacio, siempre se encuentra disponible la publicidad del Fondo, así como en los demás canales de comunicación: página web, redes sociales boletín mensual y a través de la Ejecutiva asignada a cada tienda.

Invitamos a los asociados a revisar la información y participar activamente en todas las actividades que el Fondo diseña para su bienestar. Visitar página web <https://foncencosud.com/>

- **Solicitan información clara de todos los convenios y promociones que tenemos derecho.**

**RTA:** El Fondo dispone de diversos canales de comunicación en los cuales se publica oportunamente información sobre convenios, créditos y las diferentes campañas diseñadas para los asociados.

Asimismo, invitamos a los asociados a consultar cualquier inquietud con la Ejecutiva de Servicio asignada a su tienda, quien está capacitada para brindar claridad y asesoramiento sobre el uso adecuado de cada producto o servicio disponible, así como la página web del Fondo.

- **Cambiar las dinámicas del día del padre y la madre por entradas a cine doble, o bonos para cenas.**

**RTA:** El crédito de dinámica está diseñado para atender necesidades puntuales relacionadas con la dinámica comercial del país, de acuerdo con las festividades que se conmemoran. Por ejemplo, la dinámica de madres se lanza en mayo, permitiendo a los asociados contar con dinero preaprobado para realizar compras en las distintas tiendas.

Si la inquietud se refiere a los obsequios de estas fechas, se está evaluando la posibilidad de cambiar la denominación de “Día de la Madre” y “Día del Padre” a “Mujer” y “Hombre”, dado que algunos asociados han manifestado sentirse excluidos, aunque el beneficio cubre al 100% de la base social.

Adicionalmente, es importante resaltar que la Junta Directiva evalúa diferentes opciones de obsequios y los aprueba de acuerdo con la disponibilidad de recursos.

- **Convenios con agencias de viajes que se ajusten al presupuesto. Hay agencias que son muy económicos los viajes**

**RTA:** El Fondo cuenta con la categoría de convenios de recreación y turismo, mediante la cual se han fortalecido alianzas estratégicas con entidades que ofrecen planes vacacionales ajustados a la capacidad de pago y cupo de cada asociado.

Se invita a los asociados a explorar las diferentes opciones disponibles, con el fin de elegir la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades y disfrutar de experiencias en familia.

Así mismo, estamos atentos a conocer opciones de proveedores de convenio en diferentes regiones, que los asociados nos sugieran y que puedan cumplir con los requisitos legales necesarios.

## JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA