

## CONOCIENDO A JURISCOOP – EDICION No. 4

### 1. ¿Qué es Juriscoop?

Es una cooperativa Multiactiva que ha sido transformada en grupo empresarial, es la matriz del grupo y aplica los lineamientos del Consejo de Administración y el estatuto en el que establece que “las empresas creadas para la prestación de servicios estarán integradas en la matriz Juriscoop, quien las unificará mediante vínculos de subordinación, visión, y unidad de propósito y de dirección”, por lo tanto tiene como filiales las siguientes empresas:



**Financiera Juriscoop.** Es una cooperativa financiera vigilada por la Superintendencia Financiera, fue creada por Juriscoop a través de la escisión de la sección de ahorro y crédito para prestar servicios de captación y colocación a asociados y terceros. El patrimonio con la que se creó fue de \$80.000 millones, de los cuales Juriscoop Multiactiva es propietaria del 95% y el restante 5% entre Saludcoop y Seguros La Equidad. Entró en funcionamiento en octubre del 2008 y a 31 de diciembre de 2009 ya tenía unos activos por el orden de los \$306.363 millones, pasivos de \$223.657 millones, patrimonio de \$82.706 millones y los excedentes netos se ubicaron en \$1.793 millones. Los clientes llegaron a 40.242 de los cuales el 73% son clientes que a su vez son asociados de Juriscoop y el 27% son clientes no asociados

**Juriservicios S.A.,** En la cual Juriscoop posee el 95% de las acciones. Presta servicios jurídicos y asesorías integrales y tiene además una línea de compra de cartera y cobranza. Actualmente cuenta con clientes tan importantes como el Banco Agrario de Colombia, el Banco de las Microfinanzas – Bancamía, Fenalco, entre otros. A 31 de diciembre del 2009 la empresa posee unos activos del orden de \$2.600,3 millones, pasivos por \$913,6 millones y un patrimonio de \$1.686,2 millones.

**Juristour's.** Sociedad de responsabilidad limitada en la cual Juriscoop es socio mayoritario. Es agencia de viajes que vende tiquetes nacionales e internacionales, paquetes turísticos y servicios de asistencia en viaje. Tiene presencia en varias ciudades del país, y cuenta al cierre de 2009 con 13 puntos de atención y unos activos de \$1.702 millones, los pasivos de \$1.256 millones y el patrimonio de \$446 millones.

**Fundación Progreso Solidario.** Creada por Juriscoop para prestar servicios sociales de asistencia y solidaridad a asociados y comunidad en general y contribuir a la generación de valor agregado social del Grupo empresarial. Cuenta con más de 50 convenios a nivel nacional para brindar servicios a precios diferenciales en Salud, educación, recreación y cultura especialmente.

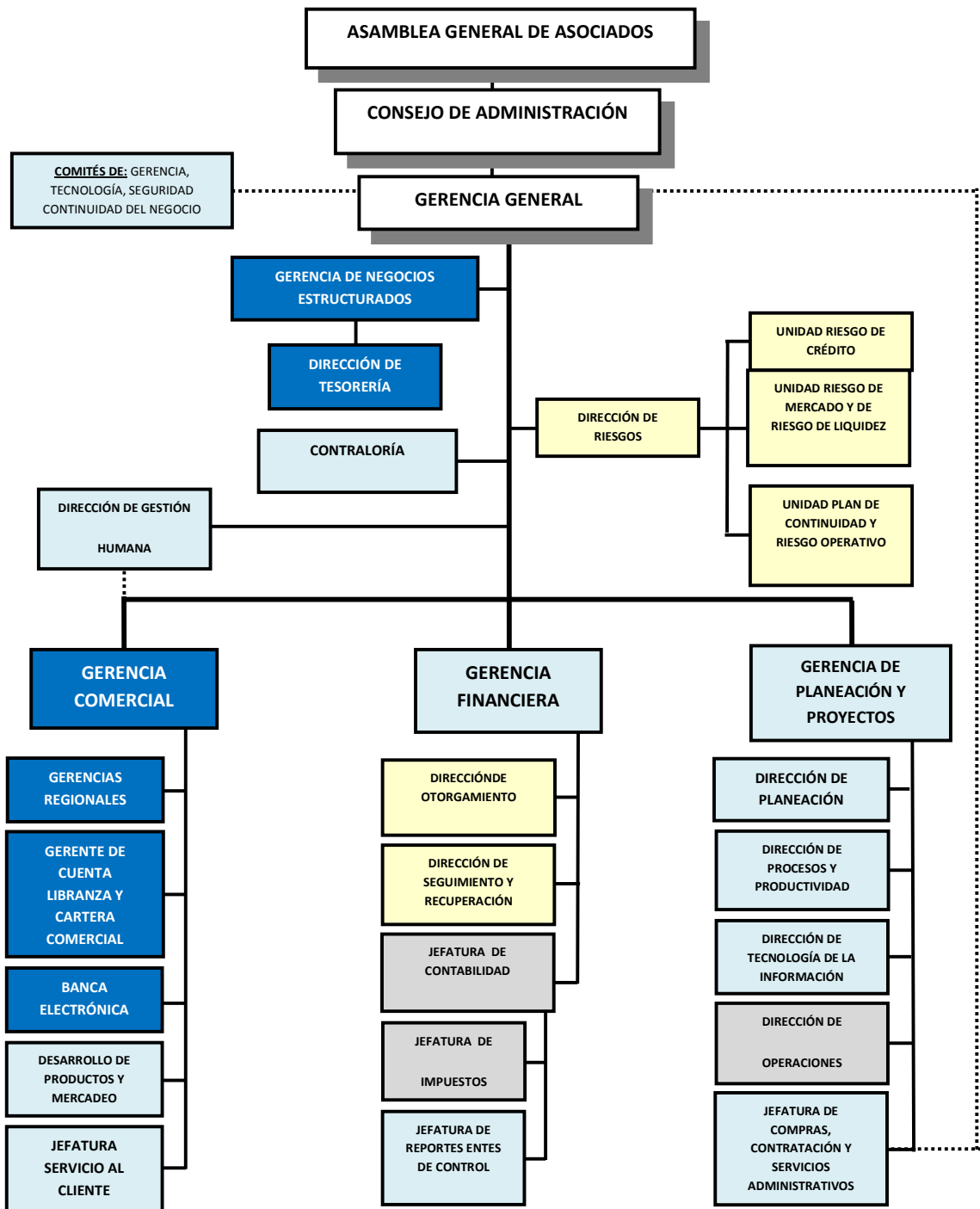
**Otras Unidades de Negocios.** Juriscoop también tiene dos (2) fondos mutuales (el educativo y el exequial) y un Hotel y Centro de Convenciones (Casagrande en Santa Marta).

## **2. ¿Razones por las que Juriscoop fue transformada en Financiera?**

Juriscoop no se transformó, creó una financiera con el fin de generar recursos económicos que beneficien a los asociados (dueños) de JURISCOOP y garantizar la sostenibilidad y crecimiento del balance social, permitiendo captar recursos de terceros para sustituir obligaciones financieras y mantener la competitividad en el mercado disminuyendo las amenazas del sector cooperativo y financiero; y para fortalecimiento como grupo empresarial con una cooperativa Multiactiva dueña de una cooperativa financiera.

## **3. ¿Cuál es la estructura organizacional de la Financiera Juriscoop?**

Atendiendo lo establecido en el estatuto orgánico del sistema financiero colombiano y al tamaño de la entidad la financiera Juriscoop tiene la siguiente estructura organizacional:

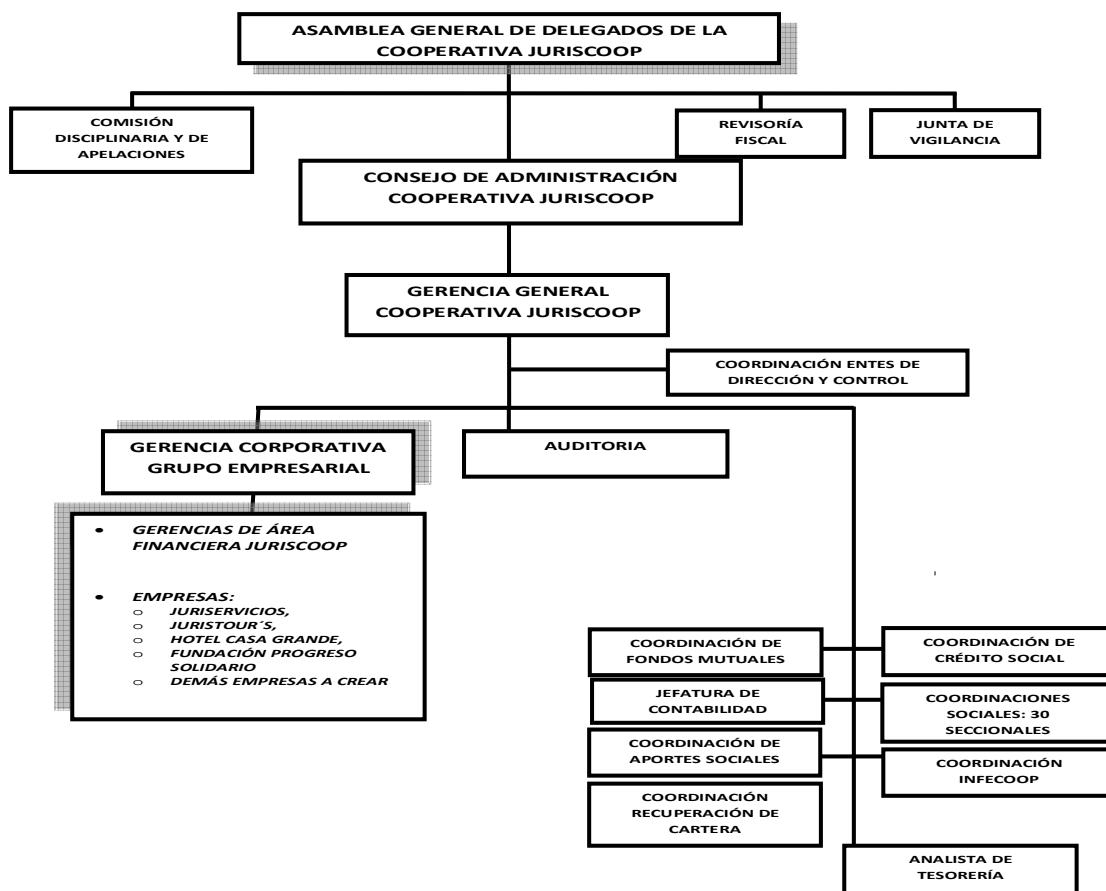


#### 4. ¿Qué está haciendo Juriscoop Multiactiva al existir la Financiera?

Además de integrar las empresas filiales mantiene las siguientes actividades:

- Ejercerá Unidad de dirección, propósito y control sobre las empresas que conforman el Grupo Empresarial Juriscoop.
- Prestará los servicios sociales a los asociados de Juriscoop mediante los fondos sociales de Servicio Social (atención a asociados, recreación, cultura y deportes), vivienda (auxilios y créditos subsidiados), crédito productivo (fomento a proyectos productivos con créditos subsidiados), entre otros.
- Fondo Mutual Educativo para conceder créditos sin intereses.
- Fondo Mutual Exequial con los mismos servicios que actualmente presta.
- Administrará los aportes sociales de los asociados de Juriscoop.
- Administrará el Hotel Casagrande al igual que los demás activos de la cooperativa.
- Recibirá las utilidades y excedentes de las empresas en las que tiene participación y las destinará al beneficio de los asociados y al fortalecimiento de la empresa.

Por lo tanto para cumplir con ese propósito tiene la siguiente estructura administrativa:



## **5. ¿Cómo se van a distribuir los excedentes de la Financiera Juriscoop?**

Los excedentes se distribuyen de acuerdo a la normatividad para las cooperativas, por lo tanto con base en la ley 79 de 1988 la cooperativa debe aplicar sus excedentes así:

### **50% de ley:**

- 20% para el Fondo de Protección de Aportes
- 20% para el Fondo de Educación, del cual se destina el 100% de este fondo para poder destinar el 20% de los excedentes a fomentar la educación formal en cumplimiento del (Decreto 2880) y lograr la exención del impuesto de renta de la financiera
- 10% Para un fondo de solidaridad

**50% a disposición de la Asamblea**, para que ella decida.

Sin embargo, Juriscoop como matriz, recibe transferencias por vía de un convenio interadministrativo de cooperación en cuantía importante, que para el año 2009 fueron de \$6,723 millones, representados en pagos para regalos, kits escolares, cursos de educación, asistencia exequial, entre otros.

Además de esos pagos de cooperación entre las dos entidades, la Financiera le revierte en valor agregado social con los servicios de captación y colocación en tasas diferenciales para el asociado. Ese gran total en beneficio social llegó a los asociados de Juriscoop en el 2009 con más de \$10.829 millones, de sólo la Financiera Juriscoop; es decir mantenemos la filosofía de entregar más y mejores beneficios para el asociado y buscamos incrementarlo, por eso el 2010, la financiera asume el nuevo beneficio para el asociado y su familia, de seguro vida-aportes sociales denominado "Herencia Juriscoop".

## **6. ¿Qué participación tienen los asociados en la Financiera Juriscoop?**

La financiera tiene tres socios: Juriscoop, Seguros la Equidad y Saludcoop. Por lo tanto dentro de la Financiera la intervención de los asociados de Juriscoop se da a través de la participación en los órganos de administración y control, previo el cumplimiento de requisitos exigidos por el ente de control, que para este caso es la Superintendencia Financiera de Colombia. Así Juriscoop tiene cinco de los siete integrantes con sus respectivos suplentes del Consejo de Administración. Se tiene adicionalmente un representante de Saludcoop con suplencia de un representante de La Equidad Seguros. Los demás son independientes. Igualmente la financiera, en cumplimiento de las exigencias de la superfinanciera, tiene comités especializados, los cuales están integrados por los miembros del consejo de Administración de la financiera. Luego en

los órganos de administración y control de la financiera hay mayoría de delegados de Juriscoop.

**7. ¿Juriscoop Cooperativa y Financiera Juriscoop son dos entes diferentes o sigue siendo uno solo?**

La Financiera Juriscoop es una empresa cooperativa con personería jurídica propia, que fue creada por Juriscoop utilizando la vía de la escisión impropia. Esta financiera hace parte del Grupo Empresarial Juriscoop, luego contribuye con el valor agregado social para los asociados de la matriz Juriscoop a través de sus servicios de captación y colocación.

Juriscoop es la cooperativa matriz dueña de la financiera en el 95%, luego estamos hablando que son dos entidades que se complementan.

**8. ¿Quién nombra y cuáles son los requisitos legales para ser miembro de la Junta Directiva de la Financiera o Consejo de Administración?**

La designación para ser integrante del Consejo de la Financiera, como toda cooperativa, lo hace la asamblea de la financiera, y para designarlos debe cumplir con los requisitos que exigen la Superfinanciera y los Estatutos, entre otros, la formación académica, los conocimientos profesionales y técnicos, la experiencia en la dirección de entidades financieras, y la historia financiera, es decir reportes de las centrales de riesgo. Designado los integrantes del Consejo de Administración se debe enviar las hojas de vida a la Superfinanciera y este ente de control decida si posesiona o no como integrantes del Consejo de Administración a los designados.

La postulación de candidatos representantes de Juriscoop los hace el Consejo de Administración de Juriscoop, atendiendo la subordinación, la unidad de propósito, de dirección y de control que existe desde la matriz.

**9. ¿Quién nombra al Gerente de la Financiera y a los demás Gerentes?**

La designación del Gerente de la Financiera y demás gerentes de área corresponde al Consejo de Administración de la Financiera.

**10. ¿Cuántos Gerentes y Directores hay en mercadeo en la Financiera?**

De acuerdo a la estructura aprobada en el plan de negocios para la Financiera Juriscoop, existe un Gerente Nacional Comercial, dos Gerentes Regionales y 36 Gerentes de Oficina y que lideran la misión comercial de todo el país.

**11. ¿Quién nombrará y contratará al personal empleado de Juriscoop?**

El nombramiento de personal de Juriscoop corresponde al Gerente de Juriscoop de acuerdo al reglamento de selección y contratación laboral existente y de acuerdo a la planta de personal aprobada por el consejo de administración.

**12. ¿Quien creó el cargo de Coordinadores Administrativos y Sociales, quien los nombró y qué facultades tienen con los Comités?**

El cargo fue creado por los Estatutos aprobados por la Asamblea General. Al crearse la Financiera Juriscoop se generaron cambios de roles, responsabilidades y funciones transformando el cargo de director de seccional al de Coordinador Administrativo y Social, quedando con unas funciones específicas en materia de los servicios sociales que brinda Juriscoop, el estatuto se modificó en lo atinente a ese cargo. El Comité de Dirección Continúa participando en la selección de la terna, la presentarla a la gerencia y así designar el responsable de esta importante labor dentro de Juriscoop.

El Coordinador Administrativo y Social cumple las funciones de apoyo y coordinación al Comité de Dirección para el cumplimiento de sus funciones y con los demás comités asesores; es el responsable de ejecutar todos los programas de educación, servicio social, y demás servicios sociales que tiene la cooperativa y del manejo del presupuesto designado.

Los directores de las oficinas pasaron a ocupar los cargos de gerentes en la Financiera, ellos son los responsables del negocio de captación y colocación.

**13. ¿En Juriscoop que va a pasar con los Comités Seccionales?**

Los comités seccionales, continúan cumpliendo sus funciones para lo cual fueron creados pues son los responsables de los servicios sociales en las seccionales, y además son órganos asesores del Consejo de Administración de Juriscoop.

**14. ¿Cuánto pierde Juriscoop y sus asociados si la Financiera da pérdidas?**

Los asociados de Juriscoop no pierden nada en caso que la Financiera genere pérdidas, puesto que sus aportes sociales permanecen en la matriz.

Para proteger los aportes de Juriscoop la Financiera tiene el fondo de protección de aportes que se va constituyendo cada año con el 20% de los excedentes.

La Financiera también crea sus propias reservas además del fondo de protección de aportes. Cada año también se irá incrementando así mismo como sus demás reservas,

es decir las dos empresas tienen reservas para proteger cualquier situación que llegare a presentarse.

**15. ¿Quién controla a la Cooperativa Financiera?**

El estatuto orgánico del sistema financiero Colombiano establece toda tipo de normas especiales que a su vez el Consejo de Administración está obligado a adoptarlas. La Financiera lo ha hecho, por ello existe toda la reglamentación respectiva. Así el principal ente de control externo está dado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Igualmente existen estamentos como la revisoría fiscal, la contraloría y la aplicación de todas las normas e instancias exigidas por el ente de control y que han sido implementadas por el Consejo de Administración.

Adicional a estos controles la matriz Juriscoop a través de su política de mantener subordinadas a las filiales para que exista unidad de propósito de dirección y de control, mantiene permanente monitoreada la gestión de la Financiera dado que participa en el Consejo de Administración de esta.

**16. ¿Cómo participa en la junta directiva de la Financiera, Seguros la Equidad y Saludcoop?**

Juriscoop Multiactiva tiene el 95% de participación y entre los otros dos socios, Seguros la Equidad y Saludcoop solamente tienen el 5%. De ahí que dichas entidades tienen un integrante principal con su respectivo suplente en el Consejo de Administración.

**17. ¿Cómo se repartirán los excedentes de la Financiera entre Juriscoop, Seguros la Equidad y Saludcoop?**

La ley 79 de 1988 prohíbe la repartición de excedentes porque se convertiría en empresa con ánimo de lucro. La ley reglamenta la distribución de excedentes y para los casos que sean pertinentes se aplicarán de acuerdo con la participación de capital de conformidad con los Estatutos.

**18. ¿Cómo llegan los excedentes de la Financiera a los asociados?**

Para que los beneficios lleguen de manera directa a los asociados la Financiera sigue con el compromiso de entregar valor agregado social a los asociados de Juriscoop con la captación y la colocación de recursos, fue así que ofreciendo tasas muy competitivas la Financiera en el 2009 pagó tasas por encima de las del promedio del sector financiero y significó que los 26.720 ahorradores asociados recibieron frente a la competencia \$856 millones de más en tasa.

En el crédito con la matriz de factores por ser asociado se beneficiaron más de 5.756 asociados con subsidio de tasa en los créditos y ese menor costo para el asociado significó que Financiera Juriscoop entregó \$3.769 millones.

Adicionalmente la Financiera asume las actividades de servicio social que para el año de la referencia fue del orden de los \$2.374 millones adquirió los kits escolares para todos los asociados por valor de \$995 millones, asumió gastos de educación y el programa para líderes y directivos y facilitadores por valor de \$169 millones, asumió la protección del mutual exequial por valor de \$2.169 millones.

Es decir, en el 2009 la Financiera Juriscoop entregó a los asociados de Juriscoop un balance social de más de \$10.829 millones.

**19. ¿Los asociados de la Multiactiva podemos conocer los estatutos de la nueva Cooperativa Financiera?**

El estatuto de la Financiera puede encontrarse en la página web [www.financierajuriscoop.com.co](http://www.financierajuriscoop.com.co)

**20. ¿Los nuevos clientes de la Financiera podrán ser asociados a Juriscoop?**

No. Solamente podrán ser asociados a JURISCOOP los que cumplan con los requisitos de ser o haber sido servidor público vinculado al Sistema Nacional de Justicia entendido este como la Rama Judicial, Fiscalía General de la Nación y el Ministerio Público.

**21. ¿Cuáles controles existen para el ingreso de capitales foráneos al interior de la Financiera?**

La Cooperativa Financiera dispone de una plataforma tecnológica con los respectivos programas de:

**SARLAFT** Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

**SARC**, Sistema de administración de riesgo crediticio.

**SARO**, Sistema de administración del riesgo operativo, además de los respectivos manuales y reglamentos de control que se aplican a la vinculación de todo cliente.

**22. Es un sentir y preocupación de todos, últimamente se ha visto una masiva publicidad de la financiera por los medios escritos, radiales y televisivos. ¿Cómo se financia dicha publicidad y cuál es el costo aproximado mensual de la misma?**

El negocio financiero, como casi todos los negocios, se basa en la confianza del público. Hay que transmitir una imagen de solidez y estabilidad que genere dicha confianza. Uno de los activos más importantes es la MARCA. El que no anuncia, no vende. Nadie confía en una empresa que solo da muestras de pobreza.

El Consejo de Administración autorizó una partida presupuestal para el 2009 por \$700 millones, se han invertido \$580 millones aproximadamente. Ello implica una inversión de menos del 1% de los ingresos y solo una fracción de lo que se gasta en fiestas, paseos y regalos para los asociados de Juriscoop.

El objetivo es posicionar marca en el mercado, contándole a Colombia que el Grupo empresarial Juriscoop tiene una nueva entidad financiera.

La relación costo beneficio, se corrobora en operaciones activas o créditos a terceros no asociados con tasas mayores y en captaciones nuevas que han llegado por la imagen que la marca y el nombre han generado.

**23. ¿Por qué nos convertimos en Banco?**

Juriscoop no ha creado un Banco, ni somos un Banco. La Cooperativa Juriscoop analizó las realidades y las proyecciones de viabilidad y con la aprobación de la Asamblea General que los representa a todos, se tomó la decisión de crear la Cooperativa Financiera, se hizo escisión de la sección de ahorro y crédito de Juriscoop para crear la Financiera.

De igual manera la ley 79 de 1998 en el numeral 5 artículo 6º expresamente prohíbe a las cooperativas transformarse en sociedades comerciales.

**24. ¿Cuáles han sido las utilidades de Juriservicios y de Juristour's y quienes se han beneficiado?**

Estas empresas del grupo vienen evolucionando positivamente de ahí que ha sido costumbre informar en el Jurisnotas de febrero de cada año como les fue a todas las empresas del grupo. Al cierre de 31 de diciembre de 2009 Juriservicios logró unas utilidades de \$118 millones y Juristour's de \$30 millones. Estas empresas apenas se están consolidando por el corto tiempo de funcionamiento de las mismas y los excedentes los hemos llevado para capitalizarlas.

**25. ¿Cuál es la destinación de excedentes del Grupo Empresarial Juriscoop?**

Para dar respuesta a esta solicitud, se cita el estatuto general de la Cooperativa Juriscoop:

“Artículo 71 – Destinación de excedentes. Si al liquidar el ejercicio se produjeren excedentes, estos se distribuirán por la Asamblea General dentro del marco que establece la ley, teniendo en cuenta que para la Reserva de Protección de los Aportes Sociales se apropie como mínimo un 20% para el fondo de educación y un 10% mínimo para el fondo de solidaridad.

El remanente podrá aplicarse en todo o en parte, por decisión de la Asamblea en la siguiente forma:

- a) Destinándolo a la prestación de servicios de carácter social
- b) Destinándolo al crecimiento de sus reservas y fondos sociales
- c) Destinándolo a la revalorización de aportes, teniendo en cuenta las alteraciones de su valor real
- d) Retornándolo a los asociados en relación con el uso de los servicios, y
- e) Destinándolo a un fondo para amortización de aportes de los asociados”.

**26. ¿Qué hace la Fundación Progreso Solidario?**

La Fundación se creó con el fin de contribuir con la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Empresarial Juriscoop, es así como esta tiene varios frentes de trabajo, tiene un tema de asistencialismo y con ello entrega auxilios para asociados con hijos discapacitados, tiene un programa de beneficios para los asociados a través de convenios con empresas, para ofrecerle a los asociados un sinnúmero de bondades en descuentos especiales, en productos y servicios, en convenios de educación, salud, esparcimiento y recreación ,entre otros para los asociados.

**27. ¿A cuál de las empresas de Juriscoop pertenecen los asociados que llevan más de 10 años en la cooperativa?**

La calidad de asociado se conserva durante todo el tiempo de afiliación con la Multiactiva (matriz principal) y trae inherente a ello los beneficios y servicios del Grupo Empresarial Juriscoop (Financiera Juriscoop, Juriservicios, Juristour's, Fundación Progreso Solidario y Hotel Casa Grande.)

**28. ¿Las propiedades de Multiactiva Juriscoop pasarán a la Financiera?**

No. Todos los bienes muebles e inmuebles y demás activos seguirán siendo de propiedad de la Cooperativa Multiactiva Juriscoop. Lo que se ha hecho es un convenio de cooperación entre las dos entidades; donde Juriscoop entregó para uso de la

Financiera los bienes muebles e inmuebles que le sirvan a esta última para su labor y como contraprestación, la financiera asume unos gastos para su funcionamiento y devuelve otros recursos que se dirigen a entregar valor agregado social al asociado.

### **29. ¿De dónde obtiene el dinero la cooperativa Financiera Juriscoop?**

Además de disponer de un capital inicial proveniente de sus asociados, la cooperativa capta el dinero de las personas y las empresas, para que sea depositado en ahorros y captaciones. Por recibir y mantener este dinero, la cooperativa paga una cierta cantidad de dinero al depositante que se conoce como interés. El cálculo de esa cantidad se hace a través de porcentajes y recibe el nombre de "tasa de interés de captación". De acuerdo con los depósitos recibidos, las instituciones financieras conceden préstamos a personas y a empresas que necesiten financiamiento para llevar a cabo gastos de consumo o de inversión. A quienes obtienen estos préstamos, las entidades financieras les cobran por ese servicio una determinada tasa de interés de colocación, que normalmente es superior a la "tasa de interés de captación". De allí vienen los ingresos de una cooperativa como Financiera Juriscoop.

En conclusión una cooperativa financiera maneja dinero ajeno (aportes de los asociados, ahorros de los mismos asociados y de terceros, pasivos con proveedores y obligaciones financieras, entre otros), con los cuales otorga créditos, y de la intermediación (diferencia entre pagos de revalorización de aportes, intereses de ahorros y captaciones, intereses de pasivos y obligaciones financieras y lo que cobra por dichos créditos), debe atender la operación (gastos generales y de personal) y los costos (intereses de captaciones y demás costos del dinero), y generar excedentes para la función social de los asociados.

### **30. ¿Por qué si la banca es un negocio, no le dan rendimientos financieros a los asociados, con informaciones periódicas mediante extractos o informe de cuentas?**

La Ley 79/88 prohíbe el pago de rendimientos financieros sobre aportes sociales. Financiera Juriscoop pertenece al grupo empresarial Juriscoop y por tal motivo debe aportar en el crecimiento y rendimiento de excedentes para el grupo empresarial, en este orden de ideas Financiera Juriscoop aporta a los excedentes totales de la Multiactiva, estos se retribuyen en beneficios sociales a los asociados. Estos movimientos financieros se informan bimensualmente en el Consejo de Administración, en las plenarias, a los delegados y representantes que a su vez están en la obligación de informar la situación financiera de la cooperativa a todos los asociados afiliados a ella.

### **31. ¿Por qué insistimos en aumentar las captaciones?**

En primer lugar para incentivar la cultura de ahorro e inversión entre los colombianos, en especial de los asociados de Juriscoop. De esta manera se cumple función social por cuanto pagamos tasas superiores a las del promedio del mercado. El ahorro es uno de los principales motores de desarrollo de los pueblos y en Colombia el nivel de ahorro es muy bajo, lo que explica la baja calidad de vida de la mayoría. En el caso particular de Juriscoop, como los aportes sociales y captaciones eran insuficientes para atender las necesidades de crédito de los asociados, había necesidad de acudir al sistema financiero para obtener créditos con dichas entidades, lo que ocasionaba el pago de altos intereses a dichos intermediarios, quienes a la vez hacían la captación de la población en general, incluidos los propios asociados de Juriscoop, quienes tienen las cuentas de ahorros, las nóminas, las cesantías e inversiones en fondos de pensiones, que generalmente son controlados por los mismos bancos.

Con la Financiera Juriscoop buscamos que les podamos pagar las nóminas y pensiones a todos los asociados de Juriscoop, que “pasen” por nuestras cuentas los salarios y todos los ingresos y, adicionalmente, que hagan ahorros e inversiones con la Cooperativa, con lo cual eliminamos a los bancos como intermediarios, podemos pagar tasas superiores de captación para incentivar el ahorro y la inversión, y, finalmente, podemos crear líneas de créditos con tasas preferenciales. Ahora, finalmente, si hay excedentes, por la naturaleza cooperativa, se invierten en beneficios de los propios asociados, a diferencia de un banco, donde las utilidades solo benefician al dueño del banco.

### **32. ¿Cómo equilibrar la eficiencia empresarial y el compromiso social?**

En Juriscoop no hay conflicto entre la eficiencia empresarial y el compromiso social porque:

- a) En esencia Juriscoop es una empresa que debe ser competitiva y eficiente para garantizar su permanencia en el mercado y que genere excedentes que beneficien a los propietarios (asociados).
- b) Los frutos de la eficiencia (excedentes) los destina a brindar bienestar a los asociados y a fortalecer la empresa para su sostenibilidad en el futuro.
- c) Para mantener el equilibrio las actividades sociales deben estar ligadas a la venta de nuestros servicios financieros. Ejemplo: de cada paseo, fiesta, curso y demás actividades deben salir resultados comerciales concretos, de tal manera que se cumpla efectivamente con la misión y el objetivo corporativo de: i) mejorar las condiciones sociales y económicas de los asociados y ii) fortalecer la empresa.
- d) Los Comités de Dirección y los demás comités asesores de las seccionales deben evaluar las actividades sociales para garantizar que efectivamente representen un

mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de los asociados antes de programarlas (a veces se realizan actividades solo para ejecutar un presupuesto).

- e) Se revisarán las actividades que solo benefician a unos pocos asociados, lo cual genera inconformismo con aquellos que no pueden o no quieren participar, por eso debe promoverse actividades que generen masiva participación o beneficio directo a todos y cada uno (como por ejemplo los obsequios), y que además representen un fortalecimiento de la empresa (el cual se logra con nuevas afiliaciones, captaciones, colocaciones o generación de excedentes), porque simultáneamente deben cumplirse estos dos objetivos plasmados en la misión. En caso de no darse los dos propósitos se estaría incumpliendo la misión de la cooperativa y afectando la balanza que debe existir entre la función social y la función empresarial.



### 33. ¿Qué es el Valor Agregado Social?

Es la ventaja competitiva y comparativa que tiene Juriscoop frente a la competencia. Es lo que nos distingue frente a los demás y la principal fuente de fidelidad y satisfacción de nuestros asociados.

El Valor Agregado Social se debe cumplir inicial y principalmente a través del desarrollo del objeto social de la cooperativa, es decir, a través de la captación (tasas más altas que las del mercado) y de la colocación (oportunidad y calidad del servicio), además de ciertas líneas de crédito con tasas subsidiadas y de fomento, especialmente aquellas que generan bienestar y mejoramiento de la calidad de vida del asociado y su familia, como educación, proyectos productivos y vivienda.

También incluyen otros servicios como los prestados a través de los fondos sociales y mutuales.

### **34. ¿Cuál es el nuevo enfoque de la Función Social?**

En los últimos años se han promovido actividades y proyectos que garanticen un mejoramiento en la calidad de vida y el bienestar de los asociados, de manera estructural y sostenible y no meramente asistencial y de corto plazo.

La mayor función social se debe cumplir en el desarrollo del objeto social principal, es decir en la actividad financiera de captación y colocación. Por ello Juriscoop incentiva y fomenta la cultura del ahorro pagando tasas de captación superiores a las del mercado y ha creado líneas especiales de crédito subsidiado como crédito educativo sin intereses por el fondo mutual y créditos de fomento para proyectos productivos, entre otros, que buscan mejoramiento de la calidad de vida de los asociados de manera estructural y no solo con asistencialismo que ya fue superado en el cooperativismo mundial. Hoy el asociado encuentra en el Grupo Empresarial Juriscoop servicios con valor agregado social, el nuevo producto HERENCIA JURISCOOP, que beneficia a la familia del asociado, es un claro ejemplo de la responsabilidad que se tiene frente a la función social.

Adicionalmente mantiene programas de atención a asociados, recreación, cultura, deportes, educación y solidaridad, entre otros, que en los últimos tres años han sumado de \$85.787 millones.

Para fin de año y navidad se viene fomentando igualmente la atención a asociados mediante obsequios, siempre y cuando sean bienes que combinen utilidad práctica, durabilidad y funcionalidad, porque es el único que tiene la posibilidad real de beneficiar a todos y cada uno de los asociados, ya que el resto de actividades sociales tienen limitaciones en la cobertura.

### **35. ¿Cómo se cumple el Valor Agregado Social?**

De manera principal mediante la captación y colocación. En la captación pagando tasas superiores a las del mercado para incentivar la cultura del ahorro y para que los ahorradores reciban ingresos superiores que mejoren su calidad de vida. En el crédito incentivando líneas especiales mediante tasas subsidiadas (crédito educativo sin intereses, crédito productivo subsidiado, etc.) y no incentivando el crédito de consumo.

Adicionalmente se hace atención a los asociados mediante obsequios, kits escolares y actividades educativas, culturales, deportivas y de solidaridad.

### **36. ¿Por qué las seccionales deben hacer Autogestión?**

Porque es el desarrollo y aplicación práctica de uno de los principales principios del cooperativismo, como es el de autoayuda. Igualmente es ejecución de uno de los

postulados de la doctrina Juriscoop que el de SOLIDARIDAD DE DOBLE VIA, como concepto mutual, no asistencialista, donde todos contribuyen, todos se benefician.

De tal manera que para la función social se cuente con los recursos que aporta la cooperativa, más las contribuciones económicas de los asociados y la gestión de los líderes y directivos. De esta manera se cumple con la responsabilidad de la cooperativa y de los asociados.

### **37. ¿Función Social son fiestas, paseos y actividades deportivas?**

No. La función social en Juriscoop tiene un concepto mucho más amplio, trascendente y sostenible.

Juriscoop sigue organizando, promoviendo y patrocinando fiestas, paseos y actividades deportivas y culturales, pero se evalúan permanentemente para verificar que las mismas tengan la máxima cobertura posible (número de asistentes/total de asociados) y que verdaderamente representen bienestar y mejoramiento de la calidad de vida. Se busca la maximización en la utilización de los recursos que siempre son limitados. Juriscoop no promueve ni patrocina el consumo de licor y algunas otras actividades que no representen verdaderamente bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la mayoría de asociados.

### **38. ¿Han disminuido los recursos del Fondo de Servicio Social?**

De ninguna manera. Recuerden que este fondo se creó hace 7 años para programas de atención a asociados, recreación, cultura y deportes. Se nutre con hasta el 5% de los ingresos operacionales (generados por los intereses de la cartera de los asociados de Juriscoop), por lo tanto, conforme va aumentando el volumen de la cartera incrementan los ingresos, siempre y cuando no disminuyan las tasas de interés.

### **39. ¿Quién decide el obsequio para los asociados?**

Los Comités de Dirección y Servicio Social, disponen de un presupuesto hasta el 5% de los ingresos operacionales para que efectúen su plan de actividades sociales y dentro de ellas deben asignar una partida para dicho obsequio, por lo tanto los comités en cada seccional pueden escoger el obsequio a seleccionar de acuerdo a su presupuesto. Sin embargo, es bueno recordar que las economías de escala por los precios y descuentos por volumen en compras favorecen mucho la negociación, además hay unidad en el obsequio eliminando o mermando la discriminación al asociado en cuanto a la clase y calidad de obsequio que se le entrega en cada seccional. Por ello la administración les ofrece la opción de acogerse a un buen regalo a nivel nacional que resulta más representativo cuando se compra para todo el país, que cuando se hace la compra a menor volumen, pero es autonomía de los comités en cada seccional la respectiva decisión.

**40. ¿Por qué tienen que exigir la actualización de datos con la entrega de los obsequios?**

Juriscoop aprovecha ese espacio de cercanía y contacto directo con el asociado para realizar una labor que obligatoriamente los entes de control les exigen a todas las entidades financieras, para que establezcan los mecanismos que garanticen el pleno conocimiento de sus clientes para evitar fraudes y además podemos ofrecer productos y servicios personalizados, mantener un canal de información y comunicación permanente, envío de correspondencia y extractos entre otros.

Así como la cooperativa le retribuye no solo con tasas preferenciales por los ahorros y para las líneas de crédito al asociado, sino que retorna con otros servicios como el obsequio que llega al 100% de los asociados, espera que le aporte la información básica requerida, que anualmente debe actualizar, de lo contrario queda expuesta a sanciones. Además este es uno de los deberes que consagra el estatuto de la cooperativa, por lo tanto el asociado lo está incumpliendo. Lo que hace la administración es que se cumpla.

**41. ¿Por qué no se entrega un obsequio a un asociado que está en mora en créditos si los obsequios son de la Cooperativa?**

La cooperativa como toda empresa tiene una normatividad que regula las relaciones de los asociados con su cooperativa. Esta reglamentación está contenida en el estatuto, allí en el capítulo de derechos y deberes de los asociados contempla que existen unos derechos y deberes y resaltamos artículo 15, literal h “cumplir con las demás obligaciones económicas que adquiere con la cooperativa. Entonces la cooperativa le retorna al asociado cada vez que hace usos de sus servicios y el retorno es para aquel que utiliza la cooperativa y que cumple con ella en sus compromisos, Premiamos la cultura del cumplimiento, del asociado comprometido, del asociado fiel a su cooperativa.

**42. ¿Cuál es el beneficio del Fondo de Solidaridad?**

El fondo de solidaridad nutrido con recursos de excedentes de la cooperativa puede conceder auxilios de solidaridad y créditos sin intereses (subsidio por intereses dejados de pagar), de acuerdo con el reglamento expedido por el Consejo de Administración.

Las seccionales pueden y deben hacer autogestión y con dichos recursos los comités de Dirección y de Solidaridad tienen facultades delegadas para conceder auxilios de solidaridad por otros eventos y contingencias. Por ello se invita a las seccionales a hacer autogestión, en aplicación de los principios cooperativos de SOLIDARIDAD Y AUTOAYUDA.

#### **43. ¿En qué consiste la Solidaridad de Doble Vía?**

En que tanto la cooperativa como los propios asociados hagan contribuciones para programas y actividades sociales. Todos contribuyen, todos se benefician.

De esta manera se aplican principios de SOLIDARIDAD y AUTOAYUDA y se modera el uso de servicios a las verdaderas necesidades. Como decían nuestros antepasados: “lo que nada nos cuesta, hagámoslo fiesta” lo que genera desperdicios de recursos por personas que no asisten a las actividades, falta de pertenencia y desinterés por asuntos cooperativos, entre otros.

#### **44. ¿Por qué algunos asociados de ingresos altos no pueden ser beneficiarios de ciertos fondos sociales?**

En principio todos los asociados acceden a todos los servicios de la cooperativa en igualdad de condiciones. Así ocurre para créditos, ahorros, créditos sin intereses del fondo mutual educativo, servicios y auxilios funerarios del fondo mutual exequial, créditos subsidiados para proyectos productivos, créditos y auxilios de solidaridad, entre otros.

Sin embargo, hay algunas excepciones como auxilios y créditos de vivienda que se fundamentan en aplicación de principios de SOLIDARIDAD donde se apoya inicialmente a personas de menos ingresos.

También hay restricción en acceso para becas y auxilios de educación en convenio con el ICETEX, pero esa es una restricción legal (Ley 863 de 2003) que establece que solo se pueden beneficiar personas que residan en inmuebles de estrato 1 y 2 y excepcionalmente estrato 3.

#### **45. ¿Cómo funciona el Convenio con el ICETEX para becas educativas?**

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley 863 de 2003, se conceden becas estudiantiles para personas de estrato 1, 2 y excepcionalmente estrato 3, en cuantía de hasta \$1.3 millón anual, dándole continuidad y sostenibilidad, es decir, hasta cuando culminen los estudios. Aplica para educación superior, universitaria, técnica y tecnológica y para el asociado y su grupo familiar, sujeto a algunas condiciones establecidas en el convenio con el ICETEX.

Aunque en principio la ley busca ampliar cupos educativos y favorecer a población pobre del país, fruto de la negociación con el ICETEX se mejoraron las condiciones de acceso a nuestros asociados, de tal manera que el estrato socio-económico se prueba con cualquier recibo de servicios públicos y se amplió la cobertura a asociados con ingresos de hasta \$1,6 millón mensuales, adicionalmente, por el sistema de puntuación, siempre van a resultar favorecidos asociados de Juriscoop porque el solo

hecho de ser asociado concede un importante puntaje y se asignan puntos adicionales por cada año de antigüedad como asociado.

**46. ¿Quiénes se benefician del convenio con el ICETEX?**

JURISCOOP, para el año 2009, invirtió el 20% de los excedentes, equivalente a \$397 millones, en convenio celebrado con el ICETEX para conceder auxilios educativos (becas) para matrícula de hasta \$1.3 millón anual, dirigido a asociados de menores ingresos de estratos 1, 2 y 3, el salario del asociado para postularse a este beneficio es máximo de \$3.15 S.M.M.L.V (por virtud de la normatividad legal a éstos últimos solo se les puede conceder hasta el 50% de los gastos de matrícula y pensión sin que supere el techo máximo de \$1.3 millón anual). También pueden beneficiarse integrantes del grupo familiar de dichos asociados. Para el efecto, JURISCOOP garantiza la continuidad de las cohortes, condicionado al cumplimiento de algunos requisitos.

A la fecha se han invertido recursos por la suma de \$2.687 millones. La asignación de auxilios se hace por puntaje, prima la antigüedad como asociado, premiamos la fidelidad de los asociados y a aquellos de menores ingresos.

**47. ¿Por qué los auxilios educativos son sólo para estudios universitarios? ¿Y la primaria y secundaria qué?**

Esta ha sido una decisión del consejo de Administración muy acertada porque está sustentada en que tanto la educación primaria como la secundaria reciben toda clase de auxilios por parte de alcaldías, gobernaciones y la misma nación. Diferente es el tratamiento a la educación superior donde tiene muy pocos subsidios, casi ninguno, y es donde mayor contribución y esfuerzo hace la cooperativa, al apoyar la formación de técnicos, tecnólogos y profesionales en este País donde la educación superior es apenas privilegio de unos pocos.

**48. ¿Cuánto es el beneficio real del Fondo Mutual Educativo?**

Todos los asociados pueden acceder a créditos sin intereses para educación, en cuantía de hasta \$3.6 millones. Ello implica que a tasas de mercado (1,25% mensual) los asociados reciben un subsidio (vía tasa por intereses dejados de pagar) en cuantía aproximada de \$525.000, a 12 meses de plazo.

Quiere decir que reciben aproximadamente 30 veces el valor pagado anualmente como contribución para dicho fondo (\$17 mil).

En la medida en que se generen mayores recursos se va ampliando la cobertura en el monto del crédito, tal como se hizo en el año 2009 que pasamos de créditos de 5 SMLMV a créditos de 7 SMLMV y se amplió el plazo de 10 meses a 12 meses. El acceso sigue siendo para todos los asociados.

**49. ¿Cuál es el beneficio del Fondo Mutual Exequial?**

Con una pequeña contribución anual para el 2010 de (\$103.000) el asociado y su grupo familiar (cónyuge, compañera permanente, hijos, padres) tienen derecho a servicios exequiales completos a través de la red de servicios contratados. En caso de no hacer uso de los servicios puede recibir un auxilio funerario.

A manera de ejemplo, si en promedio un servicio funerario cuesta en el mercado \$3 millones y un asociado decide ahorrar anualmente \$103.000, deben transcurrir aproximadamente 29 años para completar el valor de un (1) servicio funerario y para protección de un grupo familiar de 5 personas tendría que hacer ahorro durante 145 años, siempre y cuando que antes de ese tiempo el asociado no haga uso de dicho ahorro por algún fallecimiento en su grupo familiar.

Ahora, con este fondo se fomenta la cultura de LA PREVISIÓN.

**50. ¿Por qué se suspende la cobertura del Fondo exequial en caso de no pago de la contribución?**

Para incentivar la cultura de la previsión y desestimular el incumplimiento. Si un asociado no paga la contribución se le suspenden los servicios y solo 30 días después de haber cancelado vuelve a tener cobertura el asociado y el grupo familiar a los 75 días, pues como este no es un seguro, sino un programa mutual establecido con la cooperativa, si no existieran esas restricciones, los asociados estarían en mora, y no se podría atender a los demás beneficiarios, pues es un esquema de solidaridad, la contribución de todos es lo que hace realidad que se atiendan siniestros de otros. Además si no existieran restricciones los asociados en mora cancelarían unos días antes de los fallecimientos, cuando estos son inminentes, y así cualquier servicio se iría a quiebra.

**51. ¿Por qué el auxilio funerario para mayores de 70 años y menores de 10 es de menor cuantía, si lo que se está pagando es un seguro exequial y no uno de vida?**

La muerte de un familiar no puede usarse para beneficio de los sobrevivientes, por ello, si cualquier persona del grupo familiar definido fallece se le presta el servicio completo. Pero si utiliza un seguro o servicio de previsión diferente al de Juriscoop, puede recibir, adicional al seguro o servicio que use, un auxilio exequial que en el caso de menores de 10 años y adultos mayores de 70 años es el 50% del valor reconocido a otras personas, por el alto índice de mortalidad en dicha población.

Se aclara que el del servicio exequial no es un contrato de seguro, es un servicio mutual de previsión, asistencia y solidaridad, donde en la actualidad se tienen cubiertas a más de 172.000 personas.

Con una pequeña contribución (\$103.000) tiene un servicio de previsión de aproximadamente \$3 millones. Ello quiere decir que para haber conmutatividad deberían pasar 29 años sin que se presentara ningún deceso dentro del grupo familiar, lo cual es muy remoto, especialmente cuando se tienen padres y personas mayores. Y después de usarse una vez quedaría sin protección, lo que no ocurre con nuestro fondo mutual.

**52. ¿Por qué Juriscoop obliga a los asociados a adquirir un Auxilio Funerario, bajo que normas legales o autorizadas se rigen, más cuando ellos ya tienen un seguro igual o mejor?**

Los Estatutos reflejan la voluntad de la Asamblea o de sus asociados, y las contribuciones o definiciones que allí se estipulen son de carácter obligatorio. Por lo tanto en el numeral g) del artículo 13 del estatuto de la cooperativa se establece requisito para ser asociado de pagar la contribución al Fondo Mutual de Previsión, Asistencia y Solidaridad. Es una filosofía de previsión para beneficio de la familia del asociado.

**53. ¿Por qué si mi esposa y yo somos asociados pensionados y no tenemos beneficiarios, es obligatorio pagar el Fondo Exequial por cada uno?**

Si es necesario el pago en cabeza de cada asociado, indica que está cubierto ese servicio, y el asociado cónyuge sobreviviente en este caso solicita el servicio y también solicita el auxilio económico, recibe doble beneficio por parte del mutual, pues la reclamación se hace por el asociado que falleció e hizo el pago y lo hace el cónyuge.

**54. ¿Cuál es el Beneficio del Fondo de Fomento al Crédito Productivo?**

Todo asociado puede acceder a créditos subsidiados, que pueden ir desde tasas del 0,5% mensual, para proyectos productivos.

De esta manera se fomenta la cultura del EMPRENDIMIENTO y la AUTOGESTIÓN, como mecanismos para ayudar a los asociados a mejorar su calidad de vida, generar empleo y ayudar al desarrollo del país.

**55. ¿Cuál es el Beneficio del Fondo de Vivienda?**

Los asociados con ingresos inferiores o iguales a \$3.09 millones pueden acceder a auxilios de vivienda y créditos subsidiados para mejoramiento de vivienda.

En la medida en que se generen mayores recursos se irá ampliando la cobertura a asociados de mayores ingresos, tal como se hizo en el año 2006 que pasamos de ingresos familiares inferiores a 3 SMLMV a ingresos personales inferiores o iguales a 6 SMLMV.

**56. ¿Por qué Juriscoop participa en otras entidades del sector Solidario?**

Por aplicación del principio cooperativo de INTEGRACIÓN y COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS. Adicionalmente porque nos permite mejorar la competitividad en un mundo globalizado y con grandes competidores, sumar sinergias, aprovechar experiencias y mejorar la imagen de la cooperativa.

**57. ¿Por qué han disminuido los cursos de educación cooperativa?**

Porque se han redireccionado los procesos de educación cooperativa de tal manera que atienda a un verdadero proceso que empiece con la capacitación de todos los asociados en cursos de inducción y básico (aproximadamente el 50% de los asociados no tienen dichos cursos). Igualmente se sigue el proceso de formación de líderes y directivos.

También se pueden realizar cursos de educación y capacitación dirigidos a líderes y directivos, los cuales serán aprobados por el Consejo de Administración, siempre y cuando se ajusten a las políticas y directrices de dicho órgano de administración. Para el efecto, se buscará que haya unidad conceptual y de propósitos.

**58. ¿Por qué no se programan cursos en temas diferentes a inducción y básico?**

Como cooperativa nuestra obligación es brindar educación cooperativa a los asociados. Sin embargo se programan cursos especializados para formación de líderes y directivos. Para los asociados en general la prioridad es lograr el conocimiento del modelo cooperativo, los servicios, proyectos y productos del grupo empresarial. De ahí que recientemente se diseñó la cartilla del curso básico "Conociendo a Juriscoop". En todo caso la Dirección General asume los gastos de dichos cursos cuando la seccional no cuente con recursos en el fondo de educación.

**59. ¿Por qué los módulos del diplomado dirigido a líderes y directivos que se implementó en el 2009 son tan distanciados y termina en el 2011?**

Porque el proceso educativo debe ser permanente y continuo.

**60. ¿Por qué no se brindan programas de formación que mejoren las competencias laborales de los asociados?**

Con cargo al fondo de educación solo puede brindarse educación cooperativa. La obligación legal de toda cooperativa es realizar actividades de educación cooperativa, de conformidad con el numeral 4 del artículo 5 de la ley 79 de 1988. Cursos sobre competencias laborales, ejemplo: sistemas, inglés, derecho, etc., se pueden realizar pero los gastos deben ser sufragados por los interesados o por autogestión.

**61. ¿Si alguien desea ser directivo de Juriscoop, qué debe hacer?**

El proceso de formación de líderes y directivos es un proceso que exige, además de las cualidades y capacidades personales del asociado, dos (2) requisitos: a) experiencia y b) educación.

Por ello, el líder que quiera hacer el proceso como directivo debe cumplir con las siguientes etapas: I) recibir los cursos de inducción y básico inicialmente, II) postularse y ser elegido como integrante de un comité asesor en la Seccional, III) una vez haga parte de dicho comité, la cooperativa le brindará la capacitación y educación correspondiente al ciclo medio y avanzado, con lo cual, posteriormente podrá cumplir los requisitos para acceder a cargos de elección en plenaria o asamblea; IV) si lo desea, postularse y ser elegido por la Reunión Plenaria de la Seccional como integrante de Comité de Dirección o vigilancia en la Seccional; V) posteriormente, puede aspirar y ser elegido como Delegado a la Asamblea General, y VI) en la Asamblea General puede ser elegido en el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia o Comisión Disciplinaria y de Apelaciones.

En consecuencia, el proceso de formación de líderes y directivos debe partir de la iniciativa del propio asociado y cuya responsabilidad inicial es del comité de Dirección de la Seccional, el cual debe garantizarle inicialmente que reciba los cursos de Inducción y Básico y, si demuestra voluntad, disponibilidad de tiempo, interés, idoneidad moral y capacidad de liderazgo, vincularlo como integrante de algún Comité Asesor en la Seccional. A partir de ahí, la capacitación será, de manera prioritaria, dirigida por el Consejo de Administración, especialmente si la Seccional no tiene recursos en el Fondo de Educación.

**62. ¿Por qué tantos requisitos para ocupar cargos directivos?**

Por mandato legal del parágrafo del artículo 7 de la ley 454 y por las necesidades de la empresa, ahora estamos administrando un Grupo Empresarial, la administración es un proceso complejo y técnico que demanda altas calidades personales y de formación de quienes aspiren a ser sus directivos.

Pero lo más importante es que los directivos tienen la calidad de administradores de una empresa y para ello se requiere conocimiento y experiencia en la administración de empresas, finanzas, administración financiera, entre otras competencias. Sería irresponsable confiar la administración de una empresa o un negocio a una persona que no tenga conocimientos y experiencia en la materia.

**63. ¿Si un asociado tiene muchos cursos de educación cooperativa puede ser elegido en el Comité de Dirección o Vigilancia o Delegado a la Asamblea de Juriscoop?**

No, solo podría aspirar a un comité asesor, pero no a elección para Comité de Dirección o Vigilancia o Delegado, porque necesariamente debe tener experiencia como directivo de comité asesor para acceder a dichos cargos. Y para ser Delegado a la Asamblea general necesariamente debe tener experiencia en Comité de Dirección o de Vigilancia.

**64. ¿Por qué Juriscoop no tiene un auxilio de desempleo?**

El seguro de desempleo lo pueden adquirir los asociados a través de compañías de seguros.

**65. ¿Por qué Juriscoop no tiene un seguro de cartera para prever eventualidades como el desempleo, con el fin de cubrir al menos tres cuotas de créditos mientras el asociado se ubica nuevamente?**

Esos son servicios que estamos estudiando para implementar a futuro, en la actualidad por el tamaño la cooperativa y los asociados y clientes que tenemos en el grupo aún es muy pequeño para implementar un producto que pueda cubrir esas eventualidades sin que se generen riesgos. Es uno de los factores claves de éxito de Juriscoop crear una mutual para implementar esta clase de servicios de previsión donde contribuya el asociado.

**66. ¿Por qué las tarifas que maneja el Hotel Casa Grande son tan altas? ¿Por qué no piensan en que hay asociados de bajos recursos que también tienen derecho a disfrutar de este centro de recreación?**

El hotel tiene tarifas a precios de mercado, es un negocio que ofrece servicios de calidad y busca ser auto sostenible. El hotel no puede trabajar a pérdida. Es un principio de cualquier organización para que esta se sostenga en el tiempo y en el mercado.

**67. ¿Qué significa el programa para los asociados Herencia Juriscoop?**

Es un nuevo beneficio que inició a partir del 1 de enero del 2010 de manera automática y beneficia al 100% de los asociados, solo requiere ser asociado y tener aportes sociales. Se le ha denominado **HERENCIA JURISCOOP**, que consiste en brindar protección a la familia del asociado cuando éste fallece, pues devolvemos a los beneficiarios los aportes sociales y otro valor igual al monto del aporte como beneficio adicional, sin costo alguno.

Este servicio de “Herencia Juriscoop” le brinda al asociado rentabilidad a sus aportes sociales, puesto que se le duplica ese aporte, valor que en el caso de una inversión, por ejemplo de cinco millones de pesos en una entidad bancaria con tasas promedio de captación del sector financiero de la DTF, la alcanzaría a obtener después de 17 años.

Este gran beneficio dirigido a la familia del asociado lo aporta Financiera Juriscoop dentro de su compromiso de entregar más valor agregado social al asociado de Juriscoop.

**68. ¿Por qué es necesario diligenciar tantos formularios para adquirir un servicio?**

La información de los asociados y clientes es indispensable para ofrecerles más y nuevos productos, para mantenerlos informados sobre sus ahorros y obligaciones, para hacerles invitaciones especiales, entre otros.

Se busca mejorar el servicio.

**69. ¿Por qué los productos para los asociados tienen mayores requisitos ahora?**

La regulación de la Superintendencia Financiera tiene mayores exigencias en cuanto a información y requisitos, pero busca prestar mejores servicios y mantener el control interno y la transparencia en la administración de los recursos de los asociados y del público.

Sin embargo se han hecho excepciones para los asociados y se ha flexibilizado las políticas de crédito para Ustedes los Asociados, porque entregamos créditos aunque tengan reportes negativos en centrales de riesgo.

#### **70. ¿Qué nuevos productos ha lanzado la Financiera?**

Creamos los siguientes productos:

- Compra de cartera para asociados y clientes
- Nómina para los empleados de la Rama Judicial y Ministerio Público
- Nóminas otros sectores
- Tarjeta Débito como medio de pago masivo (Ustedes desde su cuenta y en un cajero nuestro pueden pagar todos sus conceptos)
- Cajeros automáticos en mayor cobertura
- Líneas de Crédito Redescuento BANCOLDEX Y FINDETER
- Líneas de Crédito para Cooperativas y Fondos de Empleados
- Captación de Fondos de Liquidez de Cooperativas y Fondos de empleados
- Convenios de Libranza
- ACH CENIT Banco de la República, próximamente Ustedes podrán traer dinero de otras entidades financieras a su cuenta en FINANCIERA JURISCOOP y viceversa
- Matriz de diferenciación en créditos para ASOCIADOS (por aportes, por ahorros, por antigüedad, por moralidad comercial, esto es, cero reportes, la tasa es inferior para el asociado hasta del 1.4 MV)

#### **71. ¿A los clientes se les da mejores condiciones que a los asociados?**

El asociado es el único que goza de los privilegios de tener servicios diferenciados con valor agregado social, de tasas y condiciones especiales de acuerdo a una matriz de factores diferenciales.

Hay más de 23 razones y ventajas de ser asociado:

1. Ser copropietario de una de las principales cooperativas del país
2. Participar democráticamente en la misma ya que puede elegir y ser elegido
3. Recibir la revalorización de aportes que de manera permanente la asamblea ha autorizado, en al menos los últimos 15 años.
4. Acceder a créditos en condiciones preferenciales de tasas, requisitos, garantías, etc.; servicio exclusivo para asociados
5. Tramitar créditos por línea del Fondo Social (Educación) hasta 7 S.M.M.L.V. con cero intereses, a un plazo máximo de 12 meses
6. Créditos subsidiados para vivienda y proyectos productivos de acuerdo a la reglamentación
7. Otorgamiento de créditos de solidaridad sin intereses en caso de calamidad

8. Recibir auxilio de solidaridad en caso de calamidad según reglamento respectivo
9. Para asociados que no posean vivienda y tengan bajos ingresos, acceder a subsidios de vivienda después de haber terminado un ahorro programado
10. Recibir kits educativos al finalizar el año como parte del apoyo y el fomento a la educación
11. Recibir atractivos obsequios de navidad conforme lo hemos realizado los últimos años
12. Participar en actividades de recreación, cultura y deportes que se organizan de manera permanente por parte de la cooperativa
13. Recibir educación cooperativa gratuita
14. Acceder a un servicio exequial o auxilio económico mediante el pago de una pequeña contribución a través de Fondo Mutual Exequial
15. Acceder a bienes y servicios, en condiciones preferenciales a través de los convenios que tenemos para educación, salud, seguros, vehículos, y electrodomésticos entre otros
16. Recibir condiciones especiales en comisiones y tarifas por la compra de PRODUCTOS FINANCIEROS. A nuestros asociados les remuneramos mejor sus recursos, les cobramos menores comisiones y tarifas en ciertos casos, que usted puede revisar directamente en nuestras oficinas
17. Participar en las campañas especiales promocionales ya que como asociado tiene mayores posibilidades de ganar premios
18. Incluir a su familia en actividades de recreación y cultura programadas por la cooperativa
19. Recibir formación acreditada ante Dansocial (Diplomados, Seminarios) para crecimiento personal y profesional
20. Posibilidad de acceder a líneas de crédito especiales para asociados con reportes en centrales de riesgo
21. Acceder a auxilios para educación en convenio con el Icetex
22. “Herencia Garantizada” para la familia del asociado, al reconocer una protección sobre el valor de sus aportes hasta del 200%, es decir, 100% de sus aportes y un 100% adicional
23. Ser dueños de una Entidad Financiera

## **72. ¿Por qué seguimos fallando en servicio en algunas Seccionales?**

Iniciamos el 2009 con un programa de servicio que internamente busca mejorar la cultura de servicio al interior, para que luego sea percibida por los asociados y clientes, definimos una promesa de servicio, y definimos unas conductas mínimas de actuación, con agilidad, con amabilidad, con imagen positiva y generando confianza, cambiaremos el esquema de servicio. Capacitamos a todos los funcionarios y estamos midiendo con clientes ocultos y encuestas de satisfacción de asociados para verificar que la política de servicio al cliente se cumpla. Es un programa que pretende cambiar cultura, y esto no se logra inmediatamente, en el 2010 continuará el esquema.

**73. ¿Puedo retirar todos mis aportes y constituir un ahorro en la Financiera?**

Sí, pero tendría que retirarse de la Cooperativa y perdería su carácter de asociado y por ende todos los beneficios y valores agregados sociales que tiene Juriscoop establecidos para sus asociados.

**74. ¿Qué riesgo tiene el ahorro permanente en la cooperativa Financiera?**

Los ahorros en Colombia están protegidos por las normas y políticas del mismo estado, a través del Estatuto Orgánico Financiero. Igualmente existen entidades como FOGACOOP que es el Fondo de Garantías para el sector cooperativo y este ahorro, como todos los ahorros tienen un seguro de depósito, el cual la Financiera viene cumpliendo como requisito legal. Se han implementado exigentes políticas de gestión de riesgos para mantener la confianza de los grupos de interés. Adicionalmente se cuenta con la solvencia de Financiera Juriscoop, la seriedad y responsabilidad de sus administradores y la seguridad de ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, hace que cualquier inversión que se tenga en esta entidad esté totalmente cubierta.

La Financiera Juriscoop solicitó a organismos especializados internacionales que se le calificara como entidad financiera y fue así como obtuvo calificación F1 para deuda de corto plazo, la más alta calificación en esta categoría que indica la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros respecto de otros emisores y de A en deuda de largo plazo, lo que representa una sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. La firma calificadora fue Fitch Rating. Este paso a la calificación de la Financiera en tan poco tiempo, es una prueba más de la seriedad y solidez de la misma.

**75. ¿Qué debe hacer un asociado para que este exenta la cuenta de ahorros del 4 por mil?**

Teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la ley 1111 de diciembre 27 de 2006, en su artículo 42 establece la exención para los retiros de la cuenta de ahorro que no excedan mensualmente de trescientos cincuenta (350) UVT, para lo cual el titular de la cuenta deberá indicar por escrito a la financiera que dicha cuenta será la única beneficiada con la exención. La exención se aplicará exclusivamente a una cuenta de ahorros por titular. Cuando quiera que una persona sea titular de más de una cuenta de ahorros en uno o varios establecimientos de crédito, deberá elegir aquella en relación con la cual operará el beneficio tributario aquí previsto e indicársele al respectivo establecimiento.

Con el producto de nómina al asociado se le facilita solicitar se marque su cuenta de nómina como exenta en la financiera y esa será la única cuenta que tendrá tal condición.

## **76. ¿Qué es el crédito?**

El crédito es un préstamo de dinero que la entidad otorga, con el compromiso de que en el futuro, el cliente o asociado de Juriscoop devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a la cooperativa por todo el tiempo que no tuvo ese dinero, y sobre el cual está pagando intereses a los ahorradores o las mismas entidades financieras. Cuando el crédito es de consumo, éste permite disponer de una cantidad de dinero para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios. Ahora bien, no toda persona puede tener acceso a un crédito. Para ello debe cumplir con ciertos requisitos, siendo los principales contar con antecedentes comerciales y crediticios adecuados y demostrar ingresos actuales y posteriores que le permitan atender de manera adecuada la deuda que va a contraer.

## **77. ¿Es posible pagar anticipadamente un crédito?**

Sí, al igual que cualquier otra deuda o crédito pueden pagarse en forma anticipada ya sea parcial o totalmente, esto es, cancelar la o las cuotas del crédito antes de la fecha de vencimiento previamente pactada con la entidad. En Juriscoop, por regla general, y a diferencia de la banca tradicional, no cobramos penalidades ni sanciones por pago anticipado de un crédito. La única excepción aplica para ciertas modalidades de crédito preferencial, pero sobre dicho condicionamiento se le informa de manera clara y expresa al usuario antes de la aprobación del crédito.

## **78. ¿Porqué los intereses de la Financiera son tan altos para los asociados si de los aportes de los asociados se creó la financiera? Se deberían tener mejores privilegios para los asociados.**

Efectivamente Financiera Juriscoop tiene condiciones especiales y privilegios para los asociados de Juriscoop. Sobre los aportes recibe revalorización, reciben regalos, obsequios, tasas especiales de créditos, tasas superiores de captación, fiestas, paseos, actividades de recreación, cultura y turismo, entre otros.

No es cierto que Financiera Juriscoop se haya creado con los aportes de los asociados. La misma se creó con la escisión de la Sección de Ahorro y Crédito, mediante activos y pasivos de Juriscoop. Por lo tanto, los aportes de los asociados se mantienen incólumes en Juriscoop.

De otra parte, no es cierto que los intereses de créditos sean muy altos, sino que se ajustan al mercado, dando tasas preferenciales a los asociados en consideración a la antigüedad, monto de los aportes, ahorros y hábitos de pago de las obligaciones contraídas y la condición de asociado en sí misma.

Además Juriscoop mantiene líneas especiales de crédito subsidiadas para educación (0%), proyectos productivos (tasas desde el 6% nominal 12 meses), vivienda para personas de bajos ingresos y estratos 1, 2 y 3, etc.

**79. ¿Cuáles criterios se tienen en cuenta al momento de estudiar una solicitud de crédito?**

Muchos son los factores, entre los cuales tenemos:

- a) Que el crédito ayude a mejorar la calidad de vida del solicitante.
- b) Capacidad de pago del solicitante y los codeudores, de tal manera que después de pagar la cuota (capital e intereses) le quede dinero suficiente para pagar otras obligaciones y para su normal subsistencia: alimentación, vivienda, educación, vestuario, entre otros. Se busca que el valor del total de cuotas de obligaciones financieras no exceda el 30% del ingreso para permitir a los deudores mantener una vida digna.
- c) Garantías ofrecidas
- d) Historial crediticio con la cooperativa y con otras entidades financieras, establecimientos de crédito, empresas de servicios públicos, entre otras.
- e) Estabilidad laboral y permanencia de ingresos
- f) Endeudamiento global

**80. ¿Puedo retirarme de la cooperativa y solicitar mis aportes como asociado y continuar con los descuentos de los créditos por la Financiera?**

Al solicitar el retiro como asociado teniendo obligaciones se evalúa la solicitud y si se llegara a aprobar, al asociado no se le entregan los aportes sociales, puestos son garantía de las obligaciones, conforme lo establece la ley 79/88 y los reglamentos y acuerdos de Juriscoop y Financiera Juriscoop, se aplican a las obligaciones; pero cuando ese ex asociado, va a solicitar servicios financieros no se le da tratamiento preferencial en tasas que existe para quien tiene la calidad de asociado y pierde automáticamente todos los beneficios que se le han otorgado, por ejemplo si tiene créditos con tasas subsidiadas se pierde dichos beneficios, entre otros.

**81. ¿Si me retiro de asociado de la Multiactiva, puedo obtener créditos en la Financiera?**

Claro que sí, siempre y cuando cumpla los requisitos, exigencias y garantías y se someta a las condiciones de cualquier cliente. Sin embargo es importante anotar que para estos casos perdería todas las prelación y beneficios que se tienen estipulados para acceder a los servicios los asociados de la matriz Juriscoop.

**82. ¿Ante quién nos quejamos porque nos niegan el crédito al que tenemos derecho por ser asociado?**

El crédito de la Financiera Juriscoop no es un derecho adquirido sino un servicio, por lo tanto, está sujeto a requisitos y condiciones.

Hay mecanismos de protección al consumidor con dependencias como Servicio al Cliente, El Defensor del Cliente y los demás organismos gubernamentales que velan por la protección del ciudadano.

Todo servicio tiene su reglamentación respectiva, así que quien solicita un crédito debe previamente cumplir con los requisitos.

**83. ¿Por qué algunas veces se niega un crédito a personal que tiene moras o castigos de cartera?**

Por directriz de la Superintendencia, en toda operación de crédito debe hacerse consulta en las centrales de riesgo. Todas las entidades financieras u establecimientos de crédito, así como la mayoría de empresas de servicios públicos hacen reportes a las centrales de riesgo (Cifin y Datacrédito). El reporte puede ser positivo si se es cumplido con el pago de obligaciones o negativo si incumple, tiene moras, reestructuraciones o castigos de cartera. Si se hace un crédito a una persona que tiene moras, refinanciaciones o castigos de cartera, inmediatamente debe “alinearse” el nuevo crédito con los que tenga vencidos en otras entidades, lo cual genera provisiones de cartera que se contabilizan como pérdida contable, lo cual afecta el estado de resultados (excedentes o pérdidas) de la cooperativa.

Adicionalmente impactan en forma negativa los indicadores de calidad de cartera, deteriorando la percepción del público para depositar sus ahorros, puesto que los indicadores de cartera son el termómetro de la salud de una entidad de intermediación financiera.

Igualmente, una persona que tiene moras o castigos reportados ante las centrales de información, incrementa el nivel de riesgo del crédito, afectando la calidad de la cartera y, por consiguiente, a los demás asociados por cuanto el nivel de provisiones se incrementa disminuyendo la disponibilidad de recursos de colocación.

Recuerden que el crédito es un servicio público y administramos recursos captados del público, por lo tanto, dicha actividad debe hacerse con responsabilidad para no poner en riesgo los aportes y las captaciones.

**84. ¿Hay restricción de créditos?**

No hay restricción de créditos en la cooperativa, simplemente se está siendo más cuidadosos y responsables en el estudio y análisis de solicitudes. Los organismos de regulación y supervisión si han impuesto algunas políticas y decisiones que afectan el circulante y el crecimiento del crédito como por ejemplo: restricción monetaria por parte del mismo banco, mayores exigencias de liquidez por parte de la

Superintendencia Financiera, exigentes encajes financieros, intervención en la tasa de cambio, entre otras.

La mayoría de entidades financieras si están aplicando algunas restricciones y se han vuelto más exigentes en la aprobación de créditos, ante la eventualidad de que la crisis financiera mundial afecte a la banca colombiana y para evitar repetir los errores que llevaron a la mencionada crisis, entre los cuales tenemos:

- a) Laxitud en análisis y aprobación de créditos, como ocurrió en Estados Unidos
- b) Insuficiencia de garantías, como el caso de hipotecas sobre bienes sobrevalorados en Estados Unidos
- c) Aumento del desempleo
- d) Volatilidad de los mercados financieros y de valores
- e) Volatilidad de las tasas de interés
- f) Variaciones sustanciales de precios de materias primas.

También se debe tener en cuenta la pérdida de bienes de consumo de la canasta familiar ocasionada por las inclemencias del tiempo (pérdida de cultivos a causa de la sequía), las cuales se traducirán en una disminución de la oferta de estos productos y por consiguiente, según la ley de la oferta y la demanda, el precio puede subir, afectando finalmente la inflación.

#### **85. ¿Cómo se analiza la capacidad de pago de los solicitantes y codeudores?**

Como criterio general se busca que el solicitante y los codeudores destinen como máximo el 30% de los ingresos para pago de obligaciones financieras. En cada operación de crédito se analiza la capacidad de pago, procurando no solo que se cumpla el pago de la obligación, sino que el usuario tenga recursos suficientes para la satisfacción de sus necesidades (alimentación, vivienda, educación, transporte, etc.) y que tenga un disponible para ahorro y/o emergencias. El sobreendeudamiento tiene un riesgo muy alto de incumplimiento, afectando la estabilidad personal y familiar, por eso es importante en estos momentos de crisis económica ser conscientes de los límites de consumo.

#### **86. ¿Por qué aparentemente cobramos intereses superiores a la competencia en los créditos?**

Por que dicha práctica es perversa y contraria a la filosofía de Juriscoop. Lo que pasa es que el sistema financiero saca líneas especiales de compra de cartera (crédito de consumo) a baja tasa y largo plazo, con el fin de quitarles los clientes a las cooperativas y otras entidades financieras, pero dicha práctica es contraria a la filosofía de Juriscoop porque lo que buscan es “enganchar” a los clientes con tasas aparentemente bajas, pero les adicionan costos ocultos, condicionamientos, penalidades por pago anticipado, tarjetas, cuentas de ahorro con baja rentabilidad y otros cobros, que hacen

encarecer el crédito, especialmente a los pocos meses cuando necesite recursos adicionales, los cuales se los prestan a tasa plena y si hacen prepago del saldo de la deuda (al recoger el saldo con el nuevo crédito) les cobran penalidades de hasta 8%.

Adicionalmente, un crédito de consumo a más de 36 meses no se paga nunca, porque, en promedio, a los 18 meses necesitará “retanqueo” o refinanciación y pasará el resto de la vida pagando solo intereses. Ese tipo de prácticas es una las causantes de la crisis financiera mundial porque al final se hace imposible el pago de las obligaciones.

#### **87. ¿Financiera Juriscoop tiene tasas de interés muy altas?**

**Sí, pero para captaciones y ahorros. Para créditos no.** La cooperativa paga tasas de captación superiores a las del promedio del sistema financiero y hace una importante inversión social, como valor agregado social, en actividades de recreación, educación, regalos para asociados, kits escolares, revalorización de aportes, créditos subsidiados, entre otros, que no ofrece ninguna entidad financiera.

En consecuencia no puede hacer préstamos para consumo con tasa inferior a la de la competencia, porque generalmente dichos créditos no ayudan al mejoramiento de la calidad de vida como ya dijimos, y preferimos tener líneas especiales de crédito con tasas preferenciales y hasta subsidiadas, y adicionalmente, mantener las actividades sociales y seguir incentivando el ahorro y la inversión con el pago de intereses superiores al promedio del sector financiero.

En cuanto a la tasa de créditos, basta revisar el promedio de tasa que ofrecemos para demostrar que, en promedio, tenemos tasas inferiores a las del sistema financiero, el cual lo único que tiene barato es la tasa de compra de cartera, pero como explicamos, tienen costos ocultos, penalidades y condicionamientos que finalmente lo hacen más costoso. Veamos las tasas de colocación de la cooperativa y veremos que ningún banco ofrece tasas tan bajas para educación, proyectos productivos, vivienda, entre otros:

LÍNEA	TASA PROMEDIO
CONSUMO O LIBRE DESTINACIÓN	24%
EDUCACIÓN (MUTUAL PARA TODOS)	0%
PRODUCTIVO (TODOS LOS ASOCIADOS)	9%
VIVIENDA (ASOCIADOS BAJOS INGRESOS)	12%
EDUCATIVO NORMAL	18%
TURISMO	22%
VEHICULO	24%
<b>TOTAL PROMEDIO TASAS</b>	<b>15%</b>

(Las tasas de interés son simplemente ilustrativas, a manera de ejemplo, y no constituyen oferta comercial ni necesariamente corresponden a las autorizadas y vigentes por la cooperativa)

#### **88. ¿Por qué no hemos bajado las tasas de interés de los créditos?**

Si se han bajado varias veces en los últimos meses. La cooperativa aplica una política de incentivar los créditos que ayudan a mejorar la calidad de vida de los asociados de Juriscoop, para lo cual ofrece créditos subsidiados (educación, vivienda para personas de menores ingresos, proyectos productivos, entre otros). En consecuencia los créditos de consumo, que la mayoría de las veces no ayuda a mejorar la calidad de vida, se ofrecen a tasas similares a las que ofrece el sistema financiero. Bajar tasas de crédito de consumo implicaría aumentar las tasas de los créditos para educación, proyectos productivos y vivienda especial, y, adicionalmente, bajar las tasas de captación, suspender o recortar gastos de administración y personal, y suspender o recortar la función social.

#### **89. ¿Podemos bajar las tasas de los créditos?**

Si se puede, pero implicaría cambiar la estructura de costos y gastos de la cooperativa. Una baja de 1% en la cartera implica aproximadamente \$3.000 millones (1% de \$300.000 millones). Como la cooperativa tiene ciertos rubros inamovibles o no controlables, como el costo de las obligaciones financieras con los bancos, servicios públicos, arrendamientos, depreciaciones de inmuebles, muebles y equipos, entre otros, debería, obligatoriamente utilizar alguna de las siguientes alternativas:

- a) Bajar la tasa de captación, lo cual desestimularía el ahorro y la inversión de los asociados y clientes
- b) Incumplir el pago de las obligaciones financieras con los bancos, lo cual generaría nefastas consecuencias para la cooperativa
- c) Dejar que los asociados y clientes paguen el 4 x 1000 sobre todas las transacciones, tal como hacen los bancos
- d) Disminuir los auxilios de solidaridad, lo cual afectaría a los asociados de menores ingresos que sufren calamidades
- e) Recortar la planta de personal y despedir empleados, lo cual afectaría la gestión operativa y comercial de la cooperativa
- f) Disminuir gastos de los comités seccionales y nacionales que tiene Juriscoop, los cuales apoyan la ejecución de la función social de la cooperativa
- g) Recortar o suspender el fondo de servicio social, con el cual se dan obsequios a los asociados y se realizan actividades de recreación, cultura y deporte
- h) Disminuir o dejar de pagar revalorización de aportes a los asociados de Juriscoop
- i) Recortar el fondo para créditos educativos sin intereses o empezar a cobrar intereses sobre dichos créditos, lo cual desestimularía la educación como elemento fundamental para el desarrollo del país

- j) Recortar o suspender el fondo especial de educación, lo que implicaría dejar de dictar cursos cooperativismo, cursos para formación de líderes y directivos y suspender la entrega de kits escolares
- k) Recortar el fondo para créditos productivos con tasas subsidiadas y de fomento o empezar a cobrar intereses superiores sobre dichos créditos, lo cual desestimularía el espíritu emprendedor de los asociados de Juriscoop
- l) Recortar o suspender las actividades de la Fundación Progreso Solidario, como programas de apoyo a niños con síndrome de Down, apoyo a víctimas de la violencia, convenios para descuentos a asociados, entre otros, se afectarían o terminarían
- m) Recortar o suspender las inversiones de Juriscoop, lo cual afectaría el desarrollo futuro y el cumplimiento del plan estratégico de la cooperativa
- n) Suspender eventos nacionales como el encuentro de culturas y los juegos nacionales, y
- o) Dejar de hacer inversión en educación formal, lo cual haría a la cooperativa sujeto de impuesto de renta, lo que implicaría pago de impuestos por aproximadamente \$2.000 millones.

Como mencionamos anteriormente, bajar 1% la tasa de interés sobre el total de la cartera implicaría disminuir los ingresos en \$3.000 millones, por lo tanto, en la mayoría de los casos afectaría de manera grave la función social que cumple la cooperativa o el funcionamiento de la misma. A manera de información, relacionamos la forma como se distribuye el ingreso:

Cuadro de impacto de la baja de la tasa de interés.

CONCEPTO	Millones de \$
INGRESOS (19,5% SOBRE \$321,325 DE CARTERA)	62.710
MENOS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL (APROX EL 44,5% DE LOS INGRESOS DE LA CARTERA).	27.906
MENOS INTERESES OBLIGACIONES FINANCIERAS (PROMEDIO 8% SOBRE \$35,156)	2.812
MENOS INTERESES SOBRE CAPTACIONES DE ASOCIADOS DE JURISCOOP Y CLIENTES, (PROMEDIO 6,13% SOBRE \$ 189,493 DE AHORRO PROGRAMADO, VISTA, CDT Y CDAT)	11.612
MENOS 4X1000 GAVÁMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS ASUMIDOS (DATOS AL 2009)	1.119
MENOS AUXILIOS DE SOLIDARIDAD (DATOS AL 2009)	191
MENOS FONDO DE SERVICIO SOCIAL HASTA EL 5% DE LOS INGRESOS OPERACIONALES	4.052
MENOS REVALORIZACIÓN DE APORTES APROBADO ASAMBLEA A 2009	992
MENOS FONDO PARA CRÉDITOS EDUCATIVOS SIN INTERESES (APROBADO ASAMBLEA DE 2008)	2.000
MENOS FONDO ESPECIAL DE EDUCACIÓN (APROBADO ASAMBLEA 2008)	1.300
MENOS FONDO PARA CRÉDITOS PRODUCTIVOS (APROBADO ASAMBLEA 2009)	760
MENOS FUNDACIÓN PROGRESO SOLIDARIO (APROBADO ASAMBLEA 2008)	500

MENOS PAGOS DE PROTECCION MUTUAL EXEQUIAL	2.169
MENOS SUBSIDIOS EN TASAS DE INTERES CREDITOS PREFERENCIALES- Línea matrices	3.769
MENOS SUBSIDIOS EN TASAS DE INTERES CREDITOS DE FOMENTO	2.304
MENOS JUEGOS NACIONALES	237
MENOS FONDO PARA PROTECCIÓN DE APORTES (20% DEL EXCEDENTE DEL 2008, OBLIGATORIO POR LEY 79/88)	397
MENOS FONDO DE EDUCACIÓN PARA AUXILIOS EDUCATIVOS CON EL ICETEX (OBLIGATORIO)	397
TOTAL COSTOS Y GASTOS	62.517
<b>EXCEDENTE</b>	<b>193</b>

**90. ¿Qué diferencia hay entre sacar un crédito de libre destinación en un banco y sacarlo en la nueva Cooperativa Financiera?**

- Que en un banco no le otorgan el valor agregado social que se da en la captación con tasas superiores a las del promedio y en colocación con tasas promedio y para quienes cumplen los requisitos con tasa preferencial por la aplicación de factores.
- No le retornan hasta el 5% de ingresos operacionales que genera el crédito con los asociados y que la Financiera Juriscoop lo destina para apoyar el 100% de las actividades de servicio social como obsequios, celebraciones del día del asociado, la familia y pensionado entre otras.
- Cuando usted está tramitando un crédito en un Banco está generándole ganancias para un grupo económico en el cual usted no participa, en cambio cuando el crédito es en la Financiera Juriscoop los beneficios se le retornan a usted como asociado y a los otros 35.000 asociados.

**91. ¿Cuál es la diferencia en el cobro de la cuota de manejo de tarjeta frente a otras entidades?**

Financiera Juriscoop cobra tarifas muy inferiores a las del mercado por la administración y uso de las tarjetas. Este rubro se cobra para el mantenimiento operativo de las tarjetas en sus distintas modalidades de uso, la tarjeta plástica tiene un proceso operativo y logístico de integración al mercado financiero que eleva el costo de uso.

## Comparativo de tarjetas débito

- Cuota de manejo

Servicio: Cuota de manejo tarjeta cuenta de ahorros			
Entidad	Presta Servicio	Tarifa	Característica
FINANCIERA JURISCOOP	SI	3.000	Mensual Cobrado Vencido
BANCO POPULAR S.A.	SI	27.090	Trimestral Cobrado Anticipado
CITIBANK	SI	16.000	Mensual Cobrado Anticipado
BBVA COLOMBIA	SI	8.900	Mensual Cobrado Anticipado
AV VILLAS	SI	8.500	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.	SI	8.200	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	SI	8.100	Mensual Cobrado Vencido
BANCO DE BOGOTA	SI	8.000	Mensual Cobrado Anticipado
OCCIDENTE	SI	8.000	Mensual Cobrado Anticipado
RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	SI	8.300	Mensual Cobrado Anticipado
DAVIVIENDA S.A.	SI	7.900	Mensual Cobrado Anticipado
BANCOLOMBIA S.A.	SI	7.700	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	SI	6.990	Mensual Cobrado Anticipado
HSBC COLOMBIA S.A.	SI	6.500	Mensual Cobrado Anticipado

- Retiros otras redes

Producto: CAJEROS ELECTRÓNICOS -			
Entidad	Presta Servicio	Tarifa	Característica
FINANCIERA JURISCOOP	SI	3.500	PESOS
BANCO POPULAR S.A.	SI	6.500	Pesos
BANCO DE BOGOTA	SI	6.500	Pesos
BANCOLOMBIA S.A.	SI	6.500	Pesos
BBVA COLOMBIA	SI	6.500	Pesos
AV VILLAS	SI	6.500	Pesos
HSBC COLOMBIA S.A.	SI	6.500	Pesos
OCCIDENTE	SI	6.500	Pesos
DAVIVIENDA S.A.	SI	6.400	Pesos
CREDITO	SI	6.000	Pesos
CITIBANK	SI	6.000	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	SI	5.200	Pesos
RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	SI	6.500	Pesos
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	SI	4.500	Pesos
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	SI	4.400	Pesos

\* Se evidencia el menor costo en financiera Juriscoop

**92. ¿Por qué si uno de los fines primordiales de la cooperativa es colaborar al trabajador frente a las desventajas con el patrono, ahora con la financiera se restringe esa colaboración ya que si estamos reportados no tenemos derecho a tramitar ningún crédito?**

La Cooperativa no es un sindicato, por lo tanto no hace reivindicaciones laborales frente a los empleadores.

La Financiera Juriscoop si tiene líneas de crédito especiales y en la actualidad existe una línea de crédito para asociados con reportes a las centrales de riesgo para pago solo por descuento de nómina, cada caso se estudia de manera particular pero el 90% de las solicitudes se atienden en la actualidad. Esta ha sido una de las preocupaciones permanentes del Consejo de Administración y cada vez la política ha sido la de flexibilizar esta línea de crédito.

**93. ¿Cómo acceder a un nuevo préstamo sin tener que haber cancelado el 60% del crédito para su refinanciación?**

La política interna de otorgamiento expresa que para refinanciamiento de una deuda debe haber abonado a capital mínimo el 30% del total de la deuda, nunca el 60% como lo expresa el asociado. Puede acceder a una refinanciación si cumple con esta mínima condición.

**94. ¿Cuál es el fundamento legal, para obligar a los asociados a abrir una cuenta de ahorros cuando se solicita un crédito?**

La apertura de la cuenta de ahorros no es obligatoria, sin embargo por seguridad, por facilidad en el uso de la red de cajeros las 24 horas, por comodidad para el asociado y cliente y para la misma Financiera es conveniente que se manejen a través de ésta los desembolsos de fondos. Los recursos que se prestan es nuestro interés que se manejen en Financiera Juriscoop y no en el sistema financiero tradicional.

**95. ¿Por qué es obligatorio abrir una cuenta de ahorros para el desembolso de un auxilio de solidaridad?**

Como existe una sincronía entre el servicio financiero y el servicio social, por funcionalidad para la cooperativa y seguridad para el asociado, el servicio se brinda así de tal manera que al abonarse a la cuenta de ahorros, el asociado retira sus recursos en cualquier parte donde se encuentre y con la seguridad de no llevar efectivo.