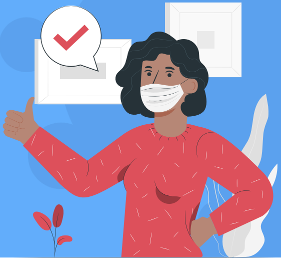
Boletín Especial

coprocenva
cooperativa de ahorro y crédito

Durante la emergencia



Los momentos por los que atraviesa la humanidad, son los más difíciles que recuerden las generaciones presentes. El impacto en la economía es grande y uno de los temas que más causa preocupación, es no tener un panorama claro respecto a cuánto durará esta situación y cuáles serán sus efectos.

Por eso quienes hacemos parte de esta gran entidad, tenemos una responsabilidad con el futuro de la empresa. Nos correspondió el momento histórico de ser los responsables de mantener firme a la empresa y por eso **es importante la participación de cada Asociado, Delegado, Directivo y Trabajador, para salir adelante y tal vez mas fortalecidos.**

Desde antes y durante la emergencia, el Consejo de administración, la Gerencia y el Equipo administrativo, hemos estado atentos a tomar medidas necesarias para hacerle frente a las diferentes situaciones que se presentan diariamente. Estas medidas son presentadas de manera amplia y explícita en el presente documento, que compartimos con los asociados y público en general a fin de generar un mayor entendimiento de las acciones adelantadas como medidas de contingencia en momentos de crisis.

- **MEDIDAS SANITARIAS**
- **MEDIDAS ECONÓMICAS DE BENEFICIO PARA LOS ASOCIADOS**
- **MEDIDAS SOLIDARIAS**
- **MEDIDAS OPERATIVAS**
- **INICIATIVAS EN CURSO**

MEDIDAS SANITARIAS

Ante la Declaración de **Emergencia Sanitaria por pandemia del virus Covid-19,** declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el pasado 11 de marzo de 2020, y con el fin de mitigar la probabilidad de contagio de la enfermedad a los funcionarios y asociados de Coprocenva, **la cooperativa adoptó las siguientes medidas:**

- Aislar mediante autorización de no presencia en la empresa, a los trabajadores más vulnerables por presentar enfermedades de base como diabetes, inmunodeficiencia, cáncer, hipertensión, asma y otros, así como las personas mayores de 60 años y mujeres en estado de gestación

- Dotación periódica a cada trabajador, de elementos de protección tales como Gel antibacterial, tapabocas y guantes, estableciendo medidas internas para su uso

- Suministro de solución desinfectante a todas las agencias y dependencias administrativas, para la limpieza de los puestos de trabajo de los funcionarios y superficies en general

- Generación de una política interna de comportamiento social, restringiendo el contacto físico y modificando hábitos de trabajo

- Cancelación de la celebración del Día de la Mujer, evitando así la aglomeración de personas

- Aplazamiento de la celebración de la Asamblea General, por ser esta una actividad que genera el agrupamiento de alrededor de 120 personas

- Restricción en los desplazamientos de funcionarios entre agencias o visitas a asociados y prospectos

UNA VEZ DECRETADA LA EMERGENCIA SANITARIA Y LA CUARENTENA:

- Reducción en el número de personas tanto en las agencias como en las dependencias administrativas, estableciendo turnos de trabajo, a fin de proteger la salud de asociados y trabajadores fomentando la no aglomeración de personas y asegurando el distanciamiento mínimo establecido en las disposiciones de seguridad emitidas mediante medidas nacionales, departamentales y municipales.

- Asignación de una persona para el control de la puerta de acceso a las agencias, dando la orientación desde allí a las personas sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir.

- Implementación de instrucciones respecto a la acomodación de sillas en espera y en atención, manteniendo la distancia entre las personas.

- Asignación de tareas puntuales como la vinculación de asociados en funcionarios específicos, a fin de agilizar la atención.

- Cumplimiento de las medidas de pico y cédula establecidas en cada uno de los municipios en los cuales la Cooperativa tiene sedes físicas.

- Adecuación del horario de trabajo a las jornadas establecidas por los organismos del estado, para las entidades que prestan servicios financieros, por ser una de las actividades indicadas en el decreto nacional como excepción a la cuarentena y por lo tanto deben continuar prestando sus servicios.

- Establecimiento de medidas para promover el uso de los medios transaccionales virtuales, tales como la tarjeta débito, el portal transaccional y los canales de pago y recaudo.
- Suspensión del uso de equipos para datos biométricos, huelleros físicos, electrónicos, o cualquier otro mecanismo que requiera contacto físico de muchas personas sobre el mismo dispositivo y por lo tanto quedó suspendida también la toma de huellas en formatos tales como la tarjeta de firmas para ahorros, formato de vinculación, retiro, pagarés y otros.
- Suspensión temporal del uso de sistema de registro de ingreso y salida de los funcionarios en la administración y agencias, así como el sistema de turnos.
- Establecimiento de medidas de Trabajo en Casa, quedando en cifras aproximadas, 100 personas con equipo portátil de la empresa y acceso al sistema principal, 53 personas con equipo portátil de la empresa, sin acceso al sistema, para un total de 153 trabajadores con asignación de trabajo en casa, lo que indica un total de 121 personas con presencia física entre agencias y dependencias administrativas.
- Definición de un número adecuado de funcionarios en cada una de las agencias para atención de asociados en servicios de caja, asesoría y otros, prestando un servicio ágil y eficiente, cumpliendo el decreto para el Departamento del Valle que no permite más de 10 personas dentro de las instalaciones y el Decreto Nacional que recomienda evitar la aglomeración de más de 20 personas.

MEDIDAS ECONÓMICAS DE BENEFICIO PARA LOS ASOCIADOS

ALIVIOS PARA CRÉDITO

Fueron establecidos varios tipos de alivios dependiendo del grado de afectación sufrido por cada asociado, así:

- Para los más afectados, con la emergencia causada por el COVD-19, una Prórroga en capital e intereses, congelando la deuda hasta por 6 meses en los cuales sólo pagará el seguro de la obligación
- Para los que tengan mediana afectación, la Prórroga será únicamente en el capital de crédito, es decir que en un plazo de hasta 6 meses, pagará sólo los intereses y el seguro de la deuda
- Para los que tengan afectación leve, el crédito podrá ser modificado ampliando el plazo y disminuyendo la cuota mensual

Quienes no tienen afectación en sus finanzas y tienen la posibilidad de continuar haciendo sus pagos normalmente, la invitación es a hacerlo oportunamente, permitiendo que la Cooperativa no se vea afectada gravemente en sus finanzas y se mantenga en el tiempo.

Cada caso será analizado de manera individual, por un comité conformado específicamente para el análisis de alivios de cartera, integrado por la Directora de Crédito y Cartera, la Directora Financiera, la Directora de Riesgos y un integrante del Consejo de Administración por reunión; los cuales estarán revisando de manera personalizada, cada una de las solicitudes recibidas, estableciendo las condiciones más apropiadas para los diferentes casos.

¿Cuándo NO solicitar un alivio?

- El sueldo mensual continúa llegando normalmente
- Los ingresos por las fuentes habituales no se han visto afectados por la crisis.
- Los ingresos mensuales permiten pagar las cuotas normalmente.
- El Crédito fue desembolsado después del 21 de marzo de 2020

¿Cuándo SÍ solicitar un alivio?

- Por pérdida del empleo, licencia no remunerada o disminución significativa del salario
- El dinero disponible no alcanza para realizar el pago de créditos y obligaciones
- Los ingresos por actividad independiente disminuyen considerablemente a causa de la crisis.

Aspectos a tener en cuenta

- Podrán acceder a estos beneficios las personas que al 29 de febrero de 2020 se encontraban al día en sus créditos o con atrasos no mayores a 30 días.
- El plazo del crédito será prolongado en el mismo número de meses que solicite la prórroga. Por ejemplo, si al crédito le faltan 12 cuotas para terminarlo y solicita un alivio de 4 cuotas, el crédito se extenderá hasta el mes 16.
- Los alivios de cartera aplican para los créditos desembolsados antes de la declaratoria de emergencia sanitaria, es decir, hasta el 21 de marzo de 2020

¿Cómo se accede a uno de estos beneficios?

Utilizando uno de los siguientes canales de atención disponibles:

- Telefónicamente a la línea **488 0002** en **horario 8:00 am a 6:00 pm**, a través de la cual será radicada la solicitud.
- Escribir al correo **gestión.cobranzas@coprocenva.coop**, indicando claramente el nombre completo, cédula, agencia y describiendo detalladamente la solicitud.
- Solicitud personal en cualquiera de las agencias de la Cooperativa

FACILIDAD EN OBLIGACIONES ESTATUTARIAS

DEFINICIONES

Estatutarios: Son los tres conceptos que conforman la cuota mensual obligatoria para todos los asociados de Coprocenva, así: Aportes sociales, Ahorro permanente y Fondo de Solidaridad. La cuota para cada asociado corresponderá a uno de los tres rangos definidos, dependiendo del nivel de ingreso reportado.

Habilidad: Estado que adquiere un asociado cuando no tiene más de 30 días de atraso en cuotas de créditos, aportes sociales o fondo de solidaridad y le da derecho a acceder a todos los beneficios que ofrece la Cooperativa.

Condonación: Perdón, autorización de no pago, acto jurídico por el que la cooperativa en calidad de acreedor, expresa su voluntad de extinguir total o parcialmente su derecho sobre un valor que se debía cancelar

BENEFICIO

De igual manera que en cartera, cada solicitud será analizada individualmente y dependiendo del grado de afectación económica, podrá ser asignado uno de los siguientes beneficios:

- Condonación de hasta 3 cuotas mensuales de estatutarios para quienes demuestren afectación grave en sus ingresos por terminación de contrato, licencia no remunerada o cierre de establecimientos de comercio, manteniendo el estado de habilidad
- Autorización para posponer hasta 3 cuotas mensuales de estaturarios, pudiendo cancelarlas posteriormente, sin que esto le genere inhabilidad. Esta medida para el caso de afectación moderada en las finanzas del asociado

CONDICIONES

- Estar hábil al corte del 29 de febrero de 2020.
- Aplicable para las cuotas correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2020.
- Beneficio aplicable sólo una vez para cada asociado.
- Establecido transitoriamente a raíz de la emergencia sanitaria y podrá ser aplicado hasta que el consejo de administración decida modificarlo.

Al igual que en caso de las cuotas de créditos, los asociados que no ha tenido afectación en sus finanzas están invitados a continuar haciendo el pago de su cuota, contribuyendo así a que la Cooperativa pueda continuar beneficiando a un gran número de personas que lo necesitan.

Si en la zona o región de residencia del asociado, no hay agencia de la cooperativa, ni puntos de pago **Efecty, Baloto, 472 o Puntored,** también puede informarlo al Centro de Contacto telefónico para ser registrada su situación permitiendo que mantenga su habilidad.

RETIRO PARCIAL DE CDAT EN CASOS ESPECIALES

Un Ahorro a Término, como su nombre lo indica, tiene un término definido y precisamente por eso tiene una tasa de interés más alta que un Ahorro a la vista, el cual tiene una tasa más baja porque puede ser retirado en cualquier momento.

No obstante, para la administración de la Cooperativa es claro que estamos en un momento inusual con necesidades fuera de lo común, por ello determinó permitir que de manera transitoria, durante la vigencia de la emergencia sanitaria, **un CDAT pueda ser redimido antes de su vencimiento, por montos hasta de 4 SMMLV ($3.511.212) o hasta el 10% del valor del título.**

Para los **Asociados con actividad económica independiente o microempresarios** cuya situación económica se vea desmejorada, **podrán redimir su CDAT hasta el 100% del valor del título**, siempre y cuando demuestren que esta solicitud tiene como fin el mantenimiento del pago de la nómina y la preservación del empleo.

En los casos anteriores, el título a cancelar parcial o totalmente, no puede estar respaldando operaciones de Crédito.

MEDIDAS SOLIDARIAS

¿Qué debes saber?

SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (para 2020 son $877.803)

SMDLV: Salario Mínimo Diario Legal Vigente ($29.260 en el año 2020)

COVID-19: Nombre código de la enfermedad Coronavirus, causante de la emergencia sanitaria

El reglamento vigente para auxilios de solidaridad contempla auxilios por fallecimiento del asociado, fallecimiento de familiares, incapacidad médica, medicamentos y gastos médicos, maternidad, y enfermedad terminal. Estos auxilios continúan vigentes con una facilidad establecida de manera temporal por el consejo de administración consistente en la supresión del requisito de "Inducción Cooperativa".

Estos auxilios tienen como condiciones generales, antigüedad mayor a 180 días y Habilidad al momento de ocurrencia del evento.

Adicional a los anteriores, fueron establecidos los siguientes auxilios de manera temporal, durante la situación de emergencia:

Mutual por fallecimiento del asociado

Cuando sea a causa del COVID-19, se tendrá en cuenta la antigüedad igual o superior a 120 días y tendrá derecho si estaba hábil al 29 de febrero de 2020. **El monto del auxilio es de 10 SMMLV ($8.778.030)**

Servicios Médicos, Hospitalización y quirúrgicos:

Cuando sea a causa del COVID-19, la antigüedad mínima exigida será de 120 días y la habilidad se medirá al **29 de febrero de 2020** y no a la fecha del evento. **El valor del auxilio podrá ir hasta 1.5 SMMLV ($1.316.704)**

Compra de medicamentos, Exámenes y Ayudas ortopédicas:

Fallecimiento de familiares:

Al auxilio vigente que cubre Padres, Madres, Padrastros y Madrastras, Hijos(as) e Hijastros(as) discapacitados (sin límite de edad), Hijos(as) e hijastros(as) menores de 18 años y Cónyuge o compañero(a) permanente; le fue reducida la exigencia de antigüedad a 120 días, para los casos en que el fallecimiento sea a causa del COVID-19

De igual forma, fue ampliada la cobertura a Hermanos(as), Abuelos(as), Tios(as) y Sobrinos(as), cuando el fallecimiento sea a causa del COVID-19, caso en el cual el auxilio será causado cuando el fallecido no tuviera seguro exequial, **lo cual deberá demostrarse con facturas y el auxilio por $702,242 será pagado a quien haya asumido el costo**.

Cuando sea a causa del COVID-19, la antigüedad exigida será de 120 días y la habilidad se medirá al **29 de febrero de 2020** y no a la fecha del evento. **El valor del auxilio podrá ir hasta 1 SMMLV ($877.803)**

Incapacidad Médica:

Para las incapacidades normales **se paga 1 SMDLV ($29.260)** por cada día de incapacidad a partir del sexto día y hasta un máximo de quince (15) días continuos

Cuando la incapacidad es causada por el COVID-19, el auxilio será por Un (1) SMDLV por cada día de incapacidad desde el Primer día, hasta quince (15) días continuos, la antigüedad exigida se reduce a 120 días y tendrá derecho si estaba hábil al **29 de febrero de 2020.**

APOYO PARA VÍVERES Y MEDICAMENTOS

Este es un auxilio nuevo, vigente únicamente durante el periodo de crisis, consistente en **un bono por valor de Seis (6) SMDLV ($175.560)**, al cual tendrán derecho los asociados que al momento de solicitarlo, demuestren disminución o ausencia de ingresos en el grupo familiar básico, a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19. **La antigüedad exigida es de 120 días y debe estar hábil al 29 de febrero de 2020.**

Para asegurar que el auxilio sea utilizado para víveres y medicamentos y además para facilitar su utilización sin que los asociados tengan que desplazarse hasta las agencias a recibir efectivo, Los apoyos serán asignados mediante un bono en alianza con la plataforma virtual KUPI, mediante la cual el asociado recibe un mensaje indicándole que ha sido beneficiado con el auxilio, el cual podrá ser utilizado en uno o varios de los establecimientos de suministros o droguerías dentro de una amplia lista que le es suministrada y que tiene cobertura en todos los municipios con presencia de agencias de Coprocenva.

El asociado se dirige al establecimiento, se identifica como beneficiario de Coprocenva-Kupi, hace su lista de compra y al momento de presentarse en la caja le llegará un código mediante mensaje de texto a su celular, con el cual finalizará el pago.

Los apoyos para víveres y medicamentos, son sólo para los asociados afectados con la situación de emergencia, no aparece ninguna lista para consultar, debe ser solicitado por cada asociado que considere que tiene derecho a él.

Hasta el 10 demayo de 2020 habían sido recibidas 1.240 solicitudes lo que representa un desembolso cercano a los $220 millones.

¡Apoyemos a quienes más lo necesitan!

¿Cómo puedo acceder a uno de estos auxilios de solidaridad?

Si necesitas este apoyo económico debes escribir al correo **solidaridad@coprocenva.coop** con la siguiente información:

a. Número y tipo de Identificación.

b. Nombres y apellidos.

c. Actividad Económica.

d. Agencia a la cual pertenece.

e. Dirección y teléfono de contacto.

f. Documentación soporte por cada tipo de auxilio establecido

El tiempo máximo de respuesta es de 15 días a partir del recibo de la solicitud.

Es necesario que el asociado incluya toda la información requerida para poder tramitar el auxilio.

Condiciones:

- En el análisis será tenidas en cuenta las condiciones establecidas, independientemente de los saldos que el asociado tenga en productos con la Cooperativa
- Son incluidos los asociados que ya se encontraban en situación de desempleo al 29 de febrero de 2020
- La disminución entre los ingresos salariales totales del mes de febrero de 2020 y uno de los meses, marzo abril o mayo de 2020; debe ser superior al 25%

SOLIDARIDAD CON LA COMUNIDAD

Ofrendas por Fallecimiento:

Hasta antes del inicio de la emergencia, la Cooperativa enviaba una ofrenda floral al lugar de velación.

Teniendo en cuenta la situación de emergencia y acatando los nuevos protocolos adoptados por las funerarias en el sentido de permitir los velorios por un máximo de 12 horas y con presencia de No más de 10 personas al mismo tiempo, en la sala de velaciones, la Cooperativa ha tomado la decisión de hacer un cambio en esta ofrenda, atendiendo además las manifestaciones de algunos asociados.

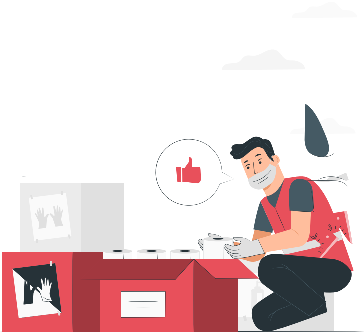
En adelante, Coprocenva **hará en nombre del fallecido, una donación a una institución de beneficencia con actividades dirigidas a adultos mayores, niños, victimas de conflicto armado o violencia intrafamiliar, etc. enviándole el respectivo certificado a la familia, como homenaje a su ser querido.**

DONACIÓN DE ALIMENTOS

Entre los meses de **abril y mayo de 2020**, la Cooperativa estará entregando **un total de 390 millones de pesos con recursos de solidaridad**, en Mercados por valor promedio de $100.000 cada uno, para un **total aproximado de 3.900 mercados entregados.**

Las compras fueron realizadas en 15 establecimientos de comercio seleccionados en cada uno de los municipios donde la cooperativa tiene agencia, mediante un proceso de cotización riguroso con al menos 3 establecimientos de cada región.

Para cada agencia fueron asignados 30 millones de pesos, es decir **alrededor de 300 mercados**, los cuales quedaron asignados en los diferentes municipios del área de influencia y su entrega fue convenida a través de entidades mediadoras como parroquias, fundaciones, cuerpo de bomberos, instituciones educativas, juntas de acción comunal y otras, quienes designan los beneficiarios, entre sus bases de datos de comunidad necesitada.



La donación de alimentos es para las comunidades más pobres, es una entrega anónima y desinteresada en la aplicación más pura del concepto de solidaridad con personas que difícilmente tienen acceso a otros tipos de auxilios.

El auxilio para asociados es diferente y corresponde al apoyo para víveres y medicamentos explicado anteriormente.

MEDIDAS OPERATIVAS

TARIFAS Y CONVENIOS

La emergencia sanitaria no solo ha traído efectos negativos, también ha permitido tomar medidas de rápida aplicación, que en tiempos normales tomarían meses en implementación. Entre estas **medidas adoptadas para facilitar las transacciones y generar seguridad**, están las siguientes:

124 456 367 789 123

Corresponsal Roldanillo:

Fue puesto en funcionamiento el 16 de marzo de 2020, justo en la semana previa al inicio de la cuarentena, lo que ha facilitado en gran medida, las transacciones para asociados de Roldanillo, El Dovio, la Unión y otros aledaños. Inicialmente, la aprobación de la Superintendencia solo contemplaba operaciones para asociados con tarjeta débito, sin embargo, ante la urgencia presentada, fueron establecidas medidas de seguridad y fue asignada una persona para permitir también que los asociados con libreta de ahorros puedan hacer sus operaciones en el corresponsal.

efecty

Tarifa para el asociado por transacción

$ 0

Convenio Efecty

Mediante este convenio puesto en funcionamiento en el mes de abril de 2020, los asociados cuentan con **un medio más eficiente, no solo para hacer los pagos sino también para retiros de cuentas de ahorros.**

Al momento de presentarse a un punto Efecty, el usuario debe indicar el número de convenio de acuerdo con el tipo de transacción que va a realizar, así:

OPERACIÓN A REALIZAR	NÚMERO DE CONVENIO	MONTO
Recaudo de facturación de Coprocenva (cuota mensual)	**111755**	Mínimo $10.000 Máximo $3.000.000 por operación
Consignación a cuenta de ahorros	**111689**	Mínimo $10.000 Máximo $3.000.000 por transacción y diario
Retiro de cuenta de ahorros	**111483**	Máximo $1.000.000 por operación

LOS CONVENIOS CONTINÚAN VIGENTES

VIA Baloto 4-72 puntored

Es importante mencionar que Coprocenva asume el costo de las transacciones y no le cobra al asociado ningún valor por las operaciones en los puntos de recaudo.

Tarifas de los servicios electrónicos

Buscando que los asociados tengan un mayor acceso a los servicios electrónicos, fue aprobada una reducción en las tarifas, así:

TRANSACCIÓN	COSTO ANTERIOR	COSTO MODIFICADO
Transacciones con tarjeta y “retiros sin tarjeta” en Cajeros Servibanca *	**$ 2.022**	**$ 0**
Transferencias a cuentas bancarias	**$ 6.500**	**$ 2.500**
Cuota de manejo de la Tarjeta Débito	**$ 5.500**	**$ 3.000**
Transacciones en oficias de la Red Coopcentral	**$ 1.000**	**$ 500**

*El costo de las transacciones en cajeros Servibanca es asumido totalmente por la Cooperativa

TransfiYa

Los usuarios del Portal Transaccional Coprocenva, ahora cuentan con este servicio que consiste en una transferencia rápida sin costo, al número de celular de la persona que lo va a recibir. No es necesario inscribir cuentas, sólo buscarlo en el directorio telefónico del celular y el beneficiario recibe el dinero en la cuenta que tenga registrada con ese número de teléfono.

Sólo aplica para transferir a cuentas de Coprocenva, del Banco Coopcentral, del Banco Caja Social, Banco AVVillas, DaviPlata, Movii y Nequi de Bancolombia.

Tarifa para el asociado por transacción

$ 0

BOTÓN DE PAGOS PSE

A partir del 28 de abril de 2020 entra en funcionamiento esta facilidad consistente en que el asociado puede pagar su Factura Coprocenva de manera digital desde su dispositivo móvil o computador casero, ingresando por el Botón de Pagos que ya está disponible en la Web de la Cooperativa y seleccionando la cuenta de la cual tomará el dinero para hacer el pago.

Esta cuenta puede ser de Coprocenva o de cualquier entidad Financiera vinculada al sistema PSE.

Cuando la cuenta es de Coprocenva, debe tener habilitado el portal transaccional.

Tarifa para el asociado por transacción

$ 0

MEDIDAS DE CONTROL DE RIESGOS

Comité de Atención de Emergencias:

En atención a una disposición de la Supersolidaria, fue conformado este comité, el cual se reúne varias veces a la semana, con funciones tales como:

- Hacer seguimiento a los indicadores de la Cooperativa,

- Tomar medidas relacionadas con las nuevas disposiciones de los gobiernos nacional, departamental y municipal, que están saliendo a diario, así como las Circulares de las Superintendencias

- Diseñar estrategias para controlar y prevenir situaciones que puedan afectar el funcionamiento de la empresa

Plan de Contingencia de Liquidez:

Siendo la Liquidez el indicador fundamental a controlar permanentemente, fue establecido un plan de contingencia, el cual fue enviado a la Supersolidaria en donde están contempladas medidas de seguimiento diario y estrategias para normalización, en caso de déficit de liquidez.

Como medida de contingencia principal, fue aumentado el cupo de endeudamiento con entidades financieras y como parte de ese cupo, fue tomada una obligación, manteniendo los recursos disponibles para atender cualquier situación que se pueda generar durante esta emergencia.

OTRAS MEDIDAS ADOPTADAS

Centro de Contacto Telefónico:

Debido al incremento en el ingreso de número de llamadas pasando de **un promedio de 180 a 452 llamadas** por día, fueron tomadas las siguientes medidas:

- Incremento en el número de personas pasando de 4 a 6 auxiliares

- Supervisión diaria del comportamiento de la línea, permitiendo la toma de decisiones de manera oportuna con respecto al manejo de protocolos, capacitación y acompañamiento constante para resolución de inquietudes y acomodación de horarios de los auxiliares en la atención.

Línea de Atención Psicosocial:

Desde el inicio de la aplicación de las medidas de preservación de la salud y el bienestar público indicadas por el Ministerio de salud y protección social, el equipo de la Dirección de Bienestar Social generó acompañamiento telefónico a su grupo de asociados integrantes del Club de Amigos Tejedores de Experiencias.

Esta experiencia sentó sus bases para sacar adelante la iniciativa de estar más cerca de todos los asociados en general, con un mensaje cercano y una voz al otro lado de la línea telefónica para brindar apoyo a los asociados y sus familias en esta época histórica que cambia los hábitos sociales y de comunicación como hasta el momento los conocíamos.

En la **Línea 4853505 Opción 2**, estarán atendiendo los profesionales en Psicología y Trabajo social, vinculados a la Dirección de Bienestar Social

Bienestar en casa - Acondicionamiento físico

Activación de portal transaccional sin tarjeta:

Como medida de contingencia, para beneficiar al asociado y facilitar sus transacciones sin desplazamiento a la agencia, fue activado el Portal Transaccional para todos los asociados que soliciten su uso, sin necesidad de emisión de Tarjeta Débito. En el mes inicial fueron activados 1.775 asociados mediante un trabajo personalizado de contacto telefónico por parte del equipo de asesores de microfinanzas.

Herramientas para trabajo remoto e interacción con terceros

Ante la necesidad de contar con nuevos canales de comunicación, han sido implementadas nuevas herramientas colaborativas como el Teams, IPVideoTalk y otros.

Consejo de Administración y Junta de Vigilancia virtuales:

Fue implementado un espacio que pueden seguir los asociados y sus familias a través de las redes sociales de Coprocenva, a un solo clic de distancia, con videos cortos y orientaciones hacia la mejora y adaptación de hábitos saludables durante su tiempo en casa, producidos por el personal de la Dirección de Bienestar social, con profesiones y experiencia en recreación y deporte

Servicio de Acompañamiento Psicológico Individual para funcionarios

Para Contribuir al bienestar de los trabajadores de la Cooperativa, fue puesto a disposición de los empleados, el servicio de asesoría psicológica individual on-line. Este tiene por objetivo brindar herramientas personales que ayuden al trabajador en el manejo de las emociones durante esta época de cambio en las condiciones de trabajo y de situaciones personales y laborales fuera del contexto habitual.

Con la implementación de las herramientas virtuales, el Consejo de Administración, sus Comités y la Junta de vigilancia, han continuado haciendo sus reuniones sin alteración en la programación, de manera virtual, lo que ha permitido la toma de decisiones oportunas y muy enfocadas a la atención de la situación de emergencia.

Estados de cuenta virtuales

Para facilitar el recibo de los estados de cuenta y facturación por parte de los asociados, ante las dificultades presentadas en el correo físico, fue implementada la medida de envío mediante un mensaje de texto que contiene un vínculo mediante el cual se puede acceder a la información con una contraseña. Esta medida ha sido muy efectiva y utilizada por muchos asociados. La única restricción que tiene es que para los asociados que no autorizaron el tratamiento de datos, no se les puede enviar el mensaje.

INICIATIVAS EN CURSO

Pagaré Desmaterializado:

Consiste en la emisión de los pagarés a través de la empresa DECEVAL, única autorizada en Colombia para esta operación, con total validez jurídica. Al habilitar esta opción, el asociado no va a tener que desplazarse hasta la agencia para firmar el pagaré físico, el proceso será telefónico y mediante un proceso de verificación y validación de identidad con una comprobación mediante un código enviado al celular, el pagaré queda aprobado y solo existirá de manera virtual en los registros de Deceval.

En adelante, cada vez que el asociado haga un nuevo crédito del mismo tipo o haga retanqueos, prórrogas u otras operaciones, no será necesario hacer todo el proceso de firma, pudiendo incluso a futuro, hacer nuevos créditos sin necesidad de hacer presencia física ni filas en las agencias.

Este es el momento de aplicar los principios Cooperativos, de demostrar que verdaderamente tenemos espíritu solidario y que nuestra presencia en la Cooperativa no es solo por la necesidad de una entidad financiera, sino porque vivimos y sentimos la solidaridad en nuestras venas.

Unidos somos más

Gerente • Directores • Subdirectores • Coordinadores de área • Consejo de Administración