



## PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

### 1. ¿Quiénes pueden ser asociados de Febor?

Febor en su calidad de Cooperativa cerrada puede tener como asociados a los empleados del Banco de la República, a los pensionados del Banco de la República y los sustitutos pensionales del Banco. O personas que se vincularon a Febor siendo empleados del Banco y ahora son ex empleados del mismo.

### 2. ¿Cuáles son los requisitos para ser asociado de Febor?

Ser empleado o pensionado del Banco de la República, realizar la solicitud de afiliación, demostrar ingresos superiores a Un SMMLV, ser aprobado por el Consejo de Administración, cancelar sus aportes de acuerdo a los estatutos, realizar la capacitación básica cooperativa, no haber sido excluido de Febor por ninguna razón.

### 3. ¿Cuántas veces me puedo retirar y volver a ingresar a la Cooperativa?

El asociado tiene derecho a un ingreso y dos reingresos a la Cooperativa, luego de estos ya no podrá ser socio de Febor.

### 4. ¿Cuál es el monto de aportes que debo pagar mensualmente a Febor?

Corresponde al 3% del salario básico o pensión del asociado, sin superar el 25% de un SMMLV.

### 5. ¿Como asociado puedo hacer usos parciales de mis aportes ordinarios o de mis Daes?

No, los aportes solo se entregan por retiro del asociado, ya sea voluntario o por fallecimiento. No se hacen entregas parciales y no pueden usarse para cancelar créditos mientras la persona permanezca en calidad de socio.

### 6. ¿Cómo consulto el saldo de mis ahorros voluntarios?

A través de la Cooperativa Digital, ingresando por [www.febor.coop](http://www.febor.coop). Si aún no has ingresado, debes registrarte en la opción Usuario Nuevo. Si olvidaste tu contraseña, debes elegir la opción **Olvidé mi Contraseña** e ingresar los datos requeridos.

## **7. ¿Qué tipos de crédito ofrece Febor?**

Febor cuenta con crédito de consumo, vivienda, educación, vehículo y crédito rotativo.

## **8. ¿Después de ser aceptado y notificado como socio de Febor, al cuánto tiempo puedo solicitar mi primer crédito?**

El siguiente paso para ser asociado una vez aprobada la afiliación es pagar la primera cuota de aportes. Realizado este pago podrás empezar a hacer uso de todos los beneficios que Febor tiene para ti.

## **Auxilios de Solidaridad y Educación**

### **1. ¿Quiénes pueden ser beneficiarios de los Auxilios?**

Pueden ser beneficiarios el asociado de Febor y su grupo familiar primario, entendido como la esposa (o) compañera (o) permanente, hijos menores de 25 años (ya sea por consanguinidad o por adopción). Solo se aceptan hijos mayores de 25 años si presentan una condición de discapacidad. Para los asociados solteros y sin hijos, los beneficiarios podrían ser los padres.

### **2. ¿Cuánto tiempo debo tener de afiliado para solicitar un Auxilio de Educación o Solidaridad?**

Para los Auxilios de Educación no se requiere contar con una antigüedad mínima. Para los de Solidaridad el asociado debe tener como mínimo un año de afiliado.

### **3. ¿Cuántas veces al año puedo solicitar un Auxilio?**

Para los de Solidaridad una vez por año para cada grupo (bienestar-calamidad y salud). Para Educación una vez por semestre académico.

### **4. ¿Cuál es el plazo máximo para presentar una solicitud de Auxilio, ya sea de Solidaridad o Educación?**

El plazo son 60 días calendario después de la fecha del hecho, o en su defecto la fecha de la factura. Luego de los 60 días no se reciben solicitudes.

### **5. ¿Cuál es el tope en valor que Febor otorga por Auxilio de Solidaridad?**

El tope es un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente. Este será el valor máximo a otorgar por Auxilio de acuerdo al evento y valor presentado por el asociado.

## **6. ¿Cuál es el tope en valor que Febor otorga por Auxilio de Educación?**

Para Auxilios de Educación el tope está condicionado entre el menor valor de: 1 SMMLV y el 50% de los aportes que tenga el asociado en su mes de solicitud.

## **7. ¿Cuáles son las fechas de recepción de solicitudes de Auxilios?**

Del día 16 del mes anterior al día 15 del mes actual. Posteriormente serán evaluadas por los Comités correspondientes.

## **8. ¿Cuáles son los plazos para el giro del dinero de los Auxilios?**

Los montos otorgados como Auxilios por el Comité a los solicitantes se desembolsarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la sesión en los que fueron aprobados, atendiendo a la disponibilidad de recursos financieros del fondo.

## **Mis beneficios**

### **1. ¿Cómo consulto los beneficiarios que tengo inscritos en Cooserpark?**

Puedes consultar la información con tu asesor de confianza o llamando al PBX de Febor (1) 5558160, o directamente con Cooserpark al teléfono (1) 3450188.

### **2. ¿Cómo puedo retirarme de un algún servicio o póliza que tengo con Febor?**

Debes enviar un correo a [seguros@febor.coop](mailto:seguros@febor.coop) o [seguros.comercial@febor.coop](mailto:seguros.comercial@febor.coop) especificando el servicio que vas a retirar y a partir de la fecha que desees realizar la cancelación.

### **3. ¿A dónde puedo comunicarme para una asistencia médica?**

Si tienes asistencia médica IKE puedes comunicarte a través de Febor para solicitar este servicio, llamando al PBX (1) 5558160 opción 1-2-3-1-1.

### **4. ¿Cuál es el teléfono de la funeraria Cooserpark?**

Línea gratuita desde un teléfono fijo: 018000115233. Teléfonos (1) 3450188, (1) 2481125, (1) 3175670. Celulares: 3108806171 – 3153319459.

### **5. ¿Dónde puedo llamar para asistencia de uno de mis seguros?**

Puedes consultar el directorio de asistencias a través de <https://febor.coop/wp-content/uploads/2021/02/Directorio-de-Asistencia.pdf>

## **6. ¿Dónde consulto la cuota de mi póliza de vehículo?**

Puedes consultar el valor de la cuota mensual y el pago total ingresando a la Cooperativa Digital y seleccionado en el menú de Consultas el producto.

### **Mis productos**

## **1. ¿Dónde consulto los valores a pagar de mis obligaciones?**

Puedes consultar en <https://enlinea.febor.coop/forms/recaudos/buscar/index.php>

## **2. ¿Cuál es el monto mínimo de apertura de un CDAT**

La apertura es desde un SMMLV, (Reglamento de aportes y ahorros, Pág. 203 Art. 29).

## **3. ¿Cuáles son los plazos para ahorrar en un CDAT?**

Plazos: 30, 90, 180 y 360 días.

## **4. ¿Cuáles son las tasas de interés de un CDAT?**

Por favor consultar tasas de ahorros en [https://febor.coop/ahorro\\_vista\\_2021/#tasas](https://febor.coop/ahorro_vista_2021/#tasas) y las tasas para créditos puede consultarlas en <https://febor.coop/credito-de-vehiculo2020-duplicate-1-3/>.

## **5. ¿Dónde consulto la cuota de mi crédito rotativo?**

Puedes consultar el valor de la cuota mensual y el pago total ingresando a la Cooperativa Digital y seleccionado en el menú de Consultas el producto.

## **6. ¿Cuál es la fecha máxima en la que debo pagar mis obligaciones con Febor?**

La fecha límite son los cinco primeros días del mes.

## **7. ¿Puedo cambiar la forma de pago de mis obligaciones?**

Aplica para algunos casos. Debes realizar la solicitud de cambio de pagaduría a través de tu asesor de confianza, radicando los últimos tres desprendibles de nómina con una breve explicación de por qué deseas el cambio. Dicha solicitud entrará a estudio por el Comité de Crédito, encargado de aprobar o rechazar la petición.

\*Los créditos consumo nómina libranza y compra de cartera/libre inversión no tiene cambio en su forma de pago. Para modificarlo debes solicitar un nuevo crédito recogiendo el anterior.

## **8. ¿Cuándo queda aplicado un pago realizado a través de consignación o transferencia a Febor?**

Quedará aplicado al siguiente día hábil de haber realizado el pago.

## **9. ¿Es necesario enviar el soporte de un pago hecho por transferencia o consignación?**

Si diligencias correctamente los datos en el formato de recaudo y estás haciendo un pago por el valor normal de la cuota, no requieres enviar el soporte, de lo contrario debes enviarlo al correo [ahorros@febor.coop](mailto:ahorros@febor.coop).

## **10. ¿A qué correo reportó un pago realizado a mis productos Febor?**

Si realizas el pago de tu cuota normal a través de PSE, no necesitas enviar soporte. Si estás pagando un mayor valor y deseas aplicarlo de forma especial, puedes enviar un correo a [ahorros@febor.coop](mailto:ahorros@febor.coop) o [tesoreria@febor.coop](mailto:tesoreria@febor.coop).

## **11. ¿Cómo descargo mis extractos y/o certificados?**

Ingresa a [https://enlinea.febor.coop/panel\\_asociado/login/index.php](https://enlinea.febor.coop/panel_asociado/login/index.php) y con el correo electrónico registrado y número de cédula como contraseña podrás descargar tus documentos.

## **Cooperativa Digital**

### **1. ¿Cómo inscribo una cuenta externa en la Cooperativa Digital?**

Ingresa a [www.febor.coop](http://www.febor.coop) – En Línea - Cooperativa Digital y escoge la opción Transferencias, luego Cuenta Terceros y posteriormente realiza el registro de la cuenta.

## **Medios de pago**

### **1. ¿Cuáles son los medios para realizar mis pagos?**

Consulta [https://febor.coop/wp-content/uploads/2020/12/Brochure-pagos\\_compressed-1.pdf](https://febor.coop/wp-content/uploads/2020/12/Brochure-pagos_compressed-1.pdf)

## **2. ¿Cuál es el código para pagar por Baloto?**

Podrás realizar pagos en los puntos Vía Baloto de todo el país, informando los siguientes datos: Transacción: 272727. Convenio: 1061. Referencia 1: Número de cédula Asociado. Referencia 2: 10 u 11. 10: Si es a ahorros voluntarios 11: Si es pago a créditos, servicios, aportes, Daes, programado.

## **3. ¿Cuál es el código para pagar por Efecty?**

Podrás consignar como mínimo de \$10.000 hasta \$3.000.000 diarios a tu cuenta de Ahorro Voluntario a través de los Puntos Efecty. Informa el código del convenio 111689 y el código del producto. (CTI)

Para pago de obligaciones a través de corresponsal Aval, en el mismo Efecty Código 11570 y Ref. No. de Cédula.

## **4. ¿Cuál es el número de cta. para pagos en el banco Bogotá?**

Realiza tus pagos a través de la cuenta de ahorros del Banco de Bogotá No: 106738289. Convenio: 29 W Referencia 1: Número de cédula del Asociado. Referencia 2: Número de teléfono.