

PresidenciaBogotá D.C. **05 AGO. 2019****000108**

Señor

BUENAVENTURA LEÓN LEÓN

Representante a la Cámara

Calle 10 N° 7 – 50 Capitolio Nacional, Secretaria General, Piso 1

Bogotá D. C

Asunto: Respuesta a proposición No.002 del 23 de julio de 2019

Respetado Señor:

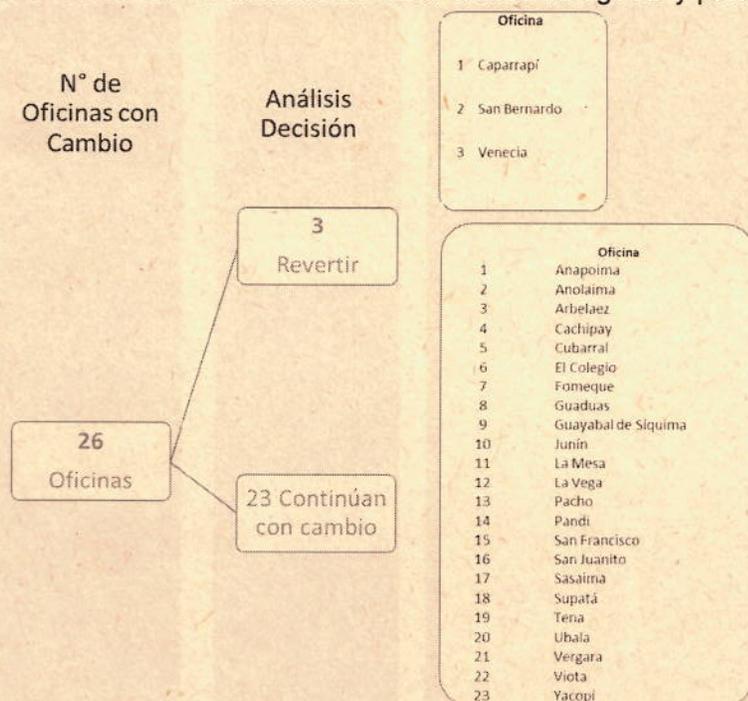
Conforme a lo requerido en la proposición del asunto, en la que honorables representantes a la cámara solicitan atender un cuestionario sobre medidas y estrategias adoptadas por el Banco Agrario, atentamente me permito dar respuesta a cada uno de los requerimientos.

1. ¿Cuáles fueron las razones por las cuales se determinó el cambio de horario eliminando la atención los días sábados a los campesinos?

Esta medida fue tomada como parte de la estrategia para dinamizar los resultados obtenidos en el 2018 en la red de oficinas a nivel nacional, para tal fin el Banco adelantó un estudio de viabilidad comercial que arrojó los siguientes resultados:

- De las oficinas a nivel nacional 784 tradicionales y 97 Banco Agrario Mas Cerca, solo 258 oficinas (29%) atienden los días sábados.
- El cambio fue aplicado a 26 oficinas de las cuales, se requiere aprovechar la oportunidad que registran estas poblaciones de lunes a viernes, dado que los días sábados se evidencia disminución de la transaccionalidad y radicaciones de crédito frente a los días entre semana.
- En promedio las oficinas registran el 85% de sus transacciones los días entre semana y el 15% los días sábado.
- Cambios en la dinámica comercial de los sábados en los municipios respecto a los días de mercado, así como, unificar con los horarios de atención con el de las alcaldías y entes municipales.
- La atención transaccional del día sábado no se verá afectada, dado que las oficinas cuentan con cajero automático y corresponsales bancarios que tienen una amplia oferta transaccional para los clientes y usuarios.
- En 7 oficinas se amplía en una hora más la jornada de atención al público, en las restantes se mantiene en 6 horas.

nuestros clientes y/o usuarios, así como, los resultados comerciales de la entidad, esto no quiere decir, que en el ejercicio de la evaluación de la medida se puedan evidenciar ajustes a la misma, de hecho en el análisis realizado al corte del primer mes se concluyó que se debe revertir la medida en 3 oficinas de las 26 antes de finalizar el mes de agosto y permanecerán con el cambio las 23 restantes.



- Sobre las 23 en las que el cambio permanece, las principales transacciones tales como: consignación en efectivo, pago de préstamo podrán ser realizadas a través de Corresponsales Bancarios con la opción de consignación y débito a cuenta para pago de la obligación, al igual que retiros, que estos igualmente podrán ser realizados en cajeros automáticos.

2. Sírvase informar ¿Cuántas oficinas ha tenido y tiene actualmente el Banco Agrario? Y ¿Cuántas de las existentes se van a cerrar?

El Banco Agrario inicia labores el 29 de junio de 1999 con 678 Oficinas; a la fecha cuenta con 784 Oficinas tradicionales y 97 Oficinas extendidas Banco Agrario más cerca; con un incremento total del 30%, fortaleciendo la presencia institucional en el territorio Nacional; de las Oficinas existentes, a la fecha no se contempla el cierre de ninguna.

3. El Banco Agrario consultó o tuvo en cuenta a los campesinos para realizar el cambio de horario, de ser afirmativa la respuesta, sírvase explicar mediante que mecanismo se consultó a los usuarios dicho cambio, detállese el resultado e impacto a nivel local y nacional.

La Circular Básica Jurídica 029 C.E. de 2014, Parte I Título III - Capítulo I, numeral 4.1. Instrucciones relativas a los horarios de prestación de servicio al público, expedida por la Superintendencia Financiera establece:

“..Las entidades vigiladas podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público, los cuales no tienen que estar necesariamente unificados entre los diferentes establecimientos de una misma localidad. ...”

Dado lo anterior, el Banco realizó los tramites respectivos en términos de la normatividad vigente y procedió a comunicar a la Superintendencia Financiera y a los clientes sobre los cambios efectuados mediante avisos instalados en lugares visibles en las oficinas del Banco.

4. ¿Qué ventajas tiene para los campesinos eliminarles la atención los días sábado, cuando en muchos municipios es el día de mercado que se destina para realizar sus diligencias bancarias?

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos y de atención del sistema financiero, también el banco ha venido implementando canales alternos de servicio y venta en todos los municipios del país que permiten que el banco llegue al cliente a través de: asesores móviles con la herramienta MOVIAGRO, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, aplicación (App Banco Agrario) y banca virtual.

Lo anterior, para flexibilizar la oferta de servicios y no supeditar a la población a los horarios fijos de atención en nuestras sucursales bancarias. Desde la implementación de la medida, en las oficinas implicadas la transaccionalidad global promedio se incrementó en un 5.1% en el nuevo día hábil de atención, frente a las registradas los sábados.

Adicionalmente, al ampliar entre semana la franja de atención en horas de la tarde la población podrá acceder, gestionar y tramitar con mayor facilidad sus solicitudes de ahorro y crédito.

Finalmente, como parte de los beneficios se ha comprobado al corte del primer mes el incremento promedio de un 6% en las radicaciones de crédito en estas oficinas.

5. ¿Qué directrices o estrategias ha diseñado el Banco Agrario frente al cambio de horario de oficinas, como se suple la deficiencia de no atención los días sábados?

En el Banco se tienen a disposición 5.248 corresponsales de las diferentes redes actuales (propios, moviired, Carvajal, epago, reval y punto de pago), así mismo se está fortaleciendo la red para complementar una oferta de servicios integral a clientes y usuarios, a través de nuevas redes de corresponsales como Supergiros y SuRed con 1.537 y 1.440 nuevos puntos respectivamente, con esto se fortalecerá la capilaridad y aumento en la cobertura.

Adicionalmente la entidad cuenta con medios transaccionales virtuales: banca virtual y Banco Agrario APP a través de las cuales pueden acceder todos los clientes de forma fácil y segura desde cualquier lugar y a través de la cual podrán realizar: consulta el saldo y cupo de tarjeta de crédito, transferencias entre cuentas del Banco Agrario y otros bancos a nivel nacional, pagar sus tarjetas de crédito VISA de cualquier banco y obligaciones del Banco Agrario entre otras transacciones.

Respecto a la atención de solicitudes de crédito, el Banco ha implementado herramientas MOVIAGRO y AGROBAC para las fuerzas de ventas móviles que visitarán a los clientes en sus predios para atender sus necesidades financieras, minimizando los desplazamientos de la población agropecuaria.

Se realizarán brigadas comerciales algunos sábados en lugares estratégicos con fuerzas de ventas móviles y campañas de promoción para canales alternos, así como el pago de cartera con débito automático.

6. ¿Qué políticas adopta el Banco Agrario ante la necesidad de una amplia red de cajeros con cobertura a nivel nacional?

El Banco Agrario consiente de la necesidad de ampliar la cobertura para la atención de clientes y usuarios, pone a disposición una oferta integral de canales (oficinas – oficinas extendidas Banco Agrario Mas Cerca – Corresponsales Bancarios y cajeros automáticos) mediante la cual hoy hace presencia en el 96% del territorio nacional (1.056 municipios).

Sobre la red de cajeros, el Banco tiene como política instalar cajero automático en las oficinas donde sus municipios cuenten con las condiciones de infraestructura física y eléctrica, en el último año se han instalado 72 nuevos cajeros, cubriendo este servicio en 737 de los 754 municipios con oficina, lo que representa una cobertura del 97% con este canal. En consecuencia, y como estrategia complementaria tenemos un convenio firmado con la empresa Servibanca a través del cual los clientes podrán hacer uso de los 1.905 cajeros de red verde a nivel nacional.

7. Cuantos productores agropecuarios han accedido al programa coseche y venda a la fija, línea especial de crédito con tasa subsidiada para atender necesidades de capital de trabajo, en el periodo 2018 – 2019.

En el Banco Agrario se inicia la ejecución del programa en el mes de abril de 2019, a la fecha tenemos 16 empresas con acuerdo operativo firmado, con tres de ellas ya hemos radicado 65 negocios por un valor de \$2.798 millones, 16 de ellos ya desembolsados \$611 millones de pesos y 85 empresas a nivel país ya identificadas y con gestión comercial.

8. ¿Cómo garantizan que los plazos y las líneas de créditos brindados a los campesinos fomentan la modernización del campo?

El Banco actualizó las condiciones de 47 líneas de crédito para alinear sus plazos a los ciclos vegetativos de los cultivos: 31 de ciclo corto, 15 de ciclo largo y 1 pecuario (ganadería doble propósito); esta actualización tiene que ver con los plazos y la distribución de las amortizaciones, y son el resultado de un estudio detallado que realizó el Banco buscando que el flujo de caja del crédito se ajuste al flujo de caja del deudor, que está determinado por el ciclo vegetativo del cultivo y el tiempo necesario para la comercialización y recaudo del efectivo por parte del productor.

9. Se repite la misma pregunta realizada en la anterior. (Pregunta No.8)

10. Teniendo en cuenta que en el Banco Agrario existen tarifas por cobro de comisión en transacciones por consignaciones nacionales, explique con qué medidas se cuenta para su disminución o eliminación.

Como parte de su estrategia para mitigar los costos asociados a las transacciones realizadas en oficinas, el Banco Agrario ha promovido entre sus clientes el uso de los canales alternos tales como la banca virtual (página web) y Banco Agrario App, mediante los cuales se pueden realizar transferencias entre cuentas del mismo Banco sin ningún costo. Adicionalmente, desde el año 2014

las transacciones de consignación nacional a cuentas corrientes o ahorros efectuadas a través de todos los corresponsales bancarios en todo el país, no tienen costo para los clientes. Lo anterior, está enmarcado dentro de las políticas de bancarización que han sido promovidas por el Gobierno Nacional.

Adicionalmente, la tarifa vigente en el Banco es inferior al promedio de mercado de los bancos que compiten con el Banco Agrario en las ciudades y municipios en donde tiene oficinas.

No obstante, la tarifa vigente en el Banco para esta transacción es de \$14.735, la cual es inferior al promedio de mercado de los bancos que compiten con el Banco Agrario en las ciudades y municipios en donde tiene oficinas. Dicho promedio es de \$15.003*

*Promedio calculado para los siguientes bancos: Banco de Bogotá, Banco Popular, Bancolombia, BBVA, Occidente, Banco Caja Social y Davivienda. Fuente: Informe de Tarifas de servicios financieros de la Superintendencia Financiera de Colombia. Julio 23 de 2019.

11. ¿Cuál es la variación en la inversión de recursos para financiamiento e incentivos del sector agropecuario como acceso fácil y oportuno a créditos e ICR?

El Banco enfocado en favorecer al sector, para el periodo entre enero – julio 2019; ha desembolsado 24.644 operaciones por un valor de \$361.000 millones de pesos con beneficio de tasa; esto es bajo líneas LEC.

12. ¿Qué líneas de crédito se tienen diseñadas para los productores afectados por los derrumbes en la vía al llano, en caso de que se extienda el periodo de los tres meses anunciado por el Gobierno Nacional para superar la emergencia?

En el Banco Agrario se cuenta con financiación para los afectados por la vía al llano acorde con lo dispuesto por Finagro; todos los proyectos agrícolas que requieran capital de trabajo (no mayores a 24 meses) y todos los proyectos tanto agrícolas como pecuarios que requieran recursos para el sostenimiento (mayores a 24 meses), se financian a las siguientes tasas:

- Pequeño productor: (DTF + 0.00) E.A.; equivalente a 4.53% E.A.
- Mediano productor: (DTF + 1.00) E.A.; equivalente a 5.53% E.A.
- Gran productor: (DTF + 2.00) E.A.; equivalente a 6.53% E.A.

Se atienden los departamentos de Meta y Guaviare y los municipios de Medina, Quetame, Paratebuena y Guayabetal en Cundinamarca y Villanueva en Casanare; líneas disponibles mientras la emergencia se mantenga.

13. ¿Qué planes, programas y proyectos se adelantan en el tema de seguro de cosechas y seguro agropecuario para proteger el capital de las familias campesinas?

Actualmente el Banco se encuentra en proceso de reactivación del producto "Seguro Agropecuario", el cual consiste en ofrecer cubrimiento contra afectaciones climáticas para proteger al pequeño, mediano y gran productor agropecuario.

El proceso de reactivación se está llevando a cabo inicialmente para los cultivos de aguacate, algodón, arroz, banano, cacao, caucho, maíz, papa, plátano, plantación forestal y caña de azúcar.

Los beneficios consisten, entre otros:

- El productor agropecuario podrá contar con una tasa de interés especial para el crédito agropecuario que está asegurando.
- En caso de afectación climática, el productor estará en capacidad de responder adecuadamente por su obligación crediticia, por cuanto la indemnización cubrirá el crédito y los recursos adicionales le permitirán no ver afectada su capacidad para emprender nuevos proyectos productivos.
- El aseguramiento no impactará los flujos de caja de los productores agropecuarios, toda vez que el programa de seguro agropecuario del Banco está completamente articulado al programa de Incentivo al Seguro Agropecuario (ISA) de Finagro, lo cual permitirá que el productor solo deba responder por un porcentaje mínimo de la prima y el IVA de ésta. Para el caso de pequeño productor se puede acceder a un incentivo de hasta el 90% del costo de la prima del seguro.

14. ¿Qué políticas adopta el Banco Agrario para contemplar las consecuencias de los fenómenos climáticos al momento de cobrar los créditos agropecuarios?

El Banco Agrario ha establecido acciones y estrategias enfocadas en la gestión oportuna y eficiente de la cartera, para lo cual tiene definido un procedimiento que permite actuar de manera inmediata cuando se presenten factores externos: Naturales, Antropogénicos, Fitosanitarios, caídas severas y sostenidas de ingresos para los productores y de Orden Público entre otros.

Este procedimiento tiene por objetivo implementar un modelo de atención para brindar soluciones a los clientes del Banco, afectados por dichos factores y contener la cartera cuando se presenten situaciones ajenas a los deudores que impidan el cumplimiento de las obligaciones crediticias, trayendo como beneficios, por una parte, la disponibilidad de mecanismos de aplicación inmediata de arreglos de cartera y por otra parte evitar el deterioro de la calificación, costos adicionales por intereses de mora y honorarios de cobranza, de las obligaciones de los afectados por factores externos.

Para con lo anterior contamos con:

Medidas Preliminares: Son acciones inmediatas que buscan evitar el vencimiento de los créditos con fecha de pago en el corto plazo, campaña especial que se realiza para el segmento masivo a través de las casas de cobranza sin costo para los Clientes para contar con la aceptación por parte del cliente.

Medidas Particulares: Son acciones que buscan una solución definitiva a través del ofrecimiento de las diferentes alternativas de normalización una vez evaluadas las nuevas condiciones económicas de los clientes y de los proyectos productivos.

Adicionalmente se ofrece atención personalizada de clientes a través de diferentes actividades de cartera soportado en programas de visitas en campo y brigadas de cartera en los municipios de mayor concentración posteriores a las campañas telefónicas.

15. ¿Por qué se presenta tanta demora en los procesos de evaluación y análisis de las solicitudes de créditos? El servicio y la agilidad no es el esperado cuando el usuario tiene la necesidad.

Los procesos del Banco Agrario se encuentran monitoreados permanentemente para alcanzar los estándares establecidos en la normatividad interna, brindando oportunidad y precisión en los procesos de gestión de crédito, proceso que se ha venido mejorando con la implementación de eficiencias en cada una de sus etapas, logrando reducciones en tiempo en los últimos tres años, con un tiempo actual promedio ponderado de punta a punta en 10,45 días.

16. Teniendo en cuenta que el sector campesino ha manifestado su preocupación en que el Banco Agrario solo los ve como clientes a nivel comercial y no se tiene un vínculo de solidaridad, apoyo técnico y compromiso por el campesino, ¿Qué estrategia va a diseñar el banco para hacer que la entidad y la imagen se convierta en un apoyo y cercanía a los campesinos que buscan su asesoría y apoyo crediticio?

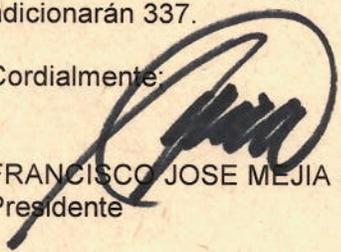
El Banco Agrario de Colombia dentro de sus estrategias para apoyar a los productores y habitantes rurales, cuenta con una fuerza de asesores móviles que se desplazan a los predios donde se desarrollan las actividades productivas, el proceso de contacto y asesoría del cliente lo hace el Asesor por medio de una atención personalizada, iniciando con la prospección de los clientes, visita para levantamiento de la información cualitativa y cuantitativa del cliente y negocio, orienta en las condiciones de la operación como el monto, plazo, estimación de cuota, cultura de ahorro y destino de la financiación, recoge toda la información del cliente, estructura la propuesta para ser presentada al Director de la Oficina.

De igual manera contribuye a la inclusión financiera de la población rural a través de un modelo de atención, con productos y servicios diferenciados, de fácil acceso, innovadores, inclusivos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los microempresarios y sus familias.

El rol del Asesor es establecer un profundo conocimiento de los clientes, generar una relación cercana con ellos, entender sus necesidades y estar atento a ofrecer alternativas de financiamiento, ahorro, seguros que contribuyan al desarrollo personal, familiar y del entorno, entre otros.

A la fecha el Banco Agrario cuenta con 1.035 Asesores Móviles y en lo que resta del 2019 se adicionarán 337.

Cordialmente:



FRANCISCO JOSE MEJIA SENDOYA
Presidente