



PROCESO RADICACIÓN PQRS

Fincomercio se encuentra orientado en crear y fortalecer relaciones perdurables con cada uno de sus asociados, por eso para la Cooperativa es importante conocer su opinión, con respecto a nuestros servicios.

¡Le agradecemos nos de la oportunidad de mejorar y fortalecer, cada uno de nuestros procesos!

A continuación encontrará las opciones que la Cooperativa tiene a su disposición para radicar sus solicitudes de mejora.

Canales para la radicación:

- Comuníquese a nuestra línea azul al 3 07 83 30 en Bogotá o gratis a nivel nacional 018000-111876
- A través de nuestras oficinas o puntos de atención a nivel nacional.
Ver directorio oficinas <https://www.fincomercio.com/qs4.htm>
- A través de su asesor comercial.
- Enviar carta a la oficina principal en Bogotá Cl 12 B N° 8 A 30 P 12 y/ o a través del Fax 3 18 19 00 y confirmar en el 3 81 18 20 ext. 2402 el recibido de este documento.

Importante:

- Si su requerimiento es enviado a través de carta, se debe especificar de forma legible su solicitud y adicional en el asunto de este comunicado se debe registrar que corresponde a una reclamación.
- El proceso es realizado internamente en la Cooperativa y el tiempo de respuesta depende de la naturaleza y complejidad del caso. El tiempo requerido, información y documentación necesaria para realizar la investigación le será informada al momento de radicar su caso.

Seguimiento:

- Para conocer el avance y desarrollo de su solicitud, puede comunicarse con nuestra línea azul al 3 07 83 30 en Bogotá o gratis a nivel nacional 018000-111876.

Respuesta:

Una vez se gestione la respuesta y/o solución a su caso, esta será informada a través de los siguientes medios:

- o Carta
- o Email
- o Comunicación telefónica

Nota: Es importante que sus datos de localización se encuentren actualizados en la Cooperativa, lo anterior con el fin de informar la respuesta a los requerimientos radicados.

Instancia superior

Según la normatividad vigente y en consecuencia con lo ordenado en los estatutos de la Cooperativa y en el código del buen gobierno.

Ver estatutos: <https://www.fincomercio.com/qs11.htm>

Ver código de buen gobierno: <https://www.fincomercio.com/qs21.html>

Fincomercio cuenta con un órgano externo de vigilancia y control, el cual se denomina Junta de Vigilancia. Quienes a través de la gestión de las quejas y reclamos por parte de los grupos de interés, vigilan que los servicios sean eficientes y adecuados, y no existan vacíos o ambigüedades en los servicios y beneficios que la Cooperativa brinda a sus asociados.

Por lo tanto si ya radicó su PQRS de acuerdo al proceso descrito anteriormente y no se encuentra satisfecho(a) con la respuesta o solución brindada, podrá dirigir su solicitud de ratificación al correo juntadevigilancia@fincomercio.com.

Llame en Bogotá

Línea Azul

3078330

AudioRespuesta Fincomercio

Línea Azul NACIONAL

018000-111876

Línea Gratis de Consulta Audiorespuesta Fincomercio

* Oficina Principal: Calle 12 B No. 8A-30 Piso 11

* Oficina Calle 72: Carrera 15 No. 72-77

* Oficina Montevideo: Av Calle 13 No. 68B-66

Consulte su estado de cuenta en www.fincomercio.com