

Bogotá D.C 03 de Noviembre del 2021

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA** Nit.830.053.043-5  
**Atte. Dra. CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO**  
**Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
Carrera 7 N° 31 – 10 piso 11  
Ciudad

Respuesta requerimiento improrrogable: **20212200533641**  
Radicado **No. 20214400376002 del 08 de octubre de 2021.**

Respuesta Acuse de Recibo: **20214400376002**  
Radicado **No. 20214400376002 del 08 de octubre de 2021.**

Queja: **ANONIMA**

Apreciados señores:

Por medio de la presente nos permitimos compartir la respuesta publicada en la página web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com) por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., al traslado realizado por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a la queja interpuesta de carácter **ANONIMA** trasladado a esta entidad el 26 de octubre del 2021.

Les informamos que esta comunicación fue notificada previamente a nuestra **JUNTA DE VIGILANCIA** para su revisión y aprobación.

Cordialmente,



**GLORIA PATRICIA GUTIERREZ**  
**Subgerente Comercial**

Bogotá D.C 03 de Noviembre del 2021

Señor (a):

**ANONIMO**

**Asunto:** Respuesta requerimiento improrrogable: **20212200533641**

Radicado **No. 20214400376002 del 08 de octubre de 2021.**

Respuesta Acuse de Recibo: **20214400376002**

Radicado **No. 20214400376002 del 08 de octubre de 2021.**

---

Apreciado(a) señor(a):

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta a al requerimiento trasladado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el pasado 26 de octubre del 2021 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., en la cual manifiesta su inconformidad por: "...*las actuaciones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINCOMERCIO LTDA, en razón a los tramites exigidos por la entidad...*" en los siguientes términos:

Informamos que al pertenecer al sector solidario, Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito debe regirse a los lineamientos de las Cooperativas, por lo tanto, genera y mantiene políticas para cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma con el fin de garantizar el bienestar de sus asociados y también el de la Cooperativa.

Dicho lo anterior y con el ánimo de dar claridad a las inquietudes allegadas en el traslado realizado, nos permitimos informar el proceso establecido por la Cooperativa para las compras de cartera y/o pagos anticipados de las obligaciones de nuestros asociados:

1. Para iniciar el proceso de la solicitud de certificación de deuda el asociado debe cancelar \$20.000 Mda/cte.
2. El tiempo de respuesta sobre la expedición de certificaciones de deuda será de hasta 20 días hábiles una vez realice el pago y radicación del formato de solicitud.
3. Se dará tramite únicamente con el formato Solicitud Certificación de Deuda (no se aceptan cartas, ni correo electrónico).
4. El asociado deberá marcar en el formato de solicitud de certificación la forma de entrega de la misma: "Documento en físico - Correo Electrónico"
5. En caso de requerir la certificación física para la ciudad de Bogotá solo se entregará en la sede administrativa y Nivel nacional en cada una de las oficinas.

---

**Sede Administrativa: Av Calle 80 # 28A - 05 Bogotá**

6. La certificación se entregará únicamente al titular de la obligación o podrá autorizar a terceros con un poder autenticado.
7. Este documento tiene 10 días hábiles de vigencia a partir del día hábil siguiente de la fecha de expedición. En dado caso de vencerse el corte de la certificación expedida el asociado deberá realizar nuevamente el proceso sin ninguna excepción.
8. Para la Reexpedición de la certificación asociado debe cancelar nuevamente certificación e iniciar proceso.

Luego de realizar la solicitud y expedición del certificado de deuda como se indicó anteriormente, puede generar el pago total de su obligación cumpliendo los siguientes requisitos:

1. Para pago total de Obligaciones el asociado debe contar con la certificación de deuda expedida por Fincomercio no mayor a 10 días y el pago debe ser realizado directamente por el asociado. (Únicamente con poder se podría tramitar por un tercero).
2. Pago total de obligaciones se recibirán en efectivo y Cheques de gerencia de acuerdo con las políticas de recepción de dinero en oficina.
3. El valor del cheque de gerencia debe ser por el valor total de la obligación según el certificado de deuda.
4. No se podrá realizar pago total de la obligación por la sucursal virtual, solo se generará recibo de pago dirigido:  
  
Cartera: Hasta 4 cuotas  
Seguros: Hasta 12 cuotas
5. No se aceptan pagos totales por PSE.
6. No se realizará cruce parcial de cuentas por diferencias en los saldos desde los aportes.

***Es importante tener en cuenta que los saldos en canales como: Fincomovil y Agencia virtual solo permite visualizar el saldo a capital y están debidamente especificados por ambos canales.***

Dicho lo anterior, nos permitimos dar claridad a las inquietudes puntuales allegadas en el traslado:

1. "...Si el cobro por la expedición del certificado de la deuda y el tiempo que se demora para su expedición es legal..."

Comunicamos que, de acuerdo a las políticas establecidas por Fincomercio para el cumplimiento de los procedimientos establecidos de compra de cartera y/o pago anticipado de las obligaciones, son métodos operativos establecidos en la Cooperativa y más aún facultados de manera especial por el artículo 2 de la ley 79 de 1988 el cual preceptúa lo siguiente:

*"El Estado garantiza el libre desarrollo del cooperativismo, mediante el estímulo, la protección y la vigilancia, sin perjuicio de la **autonomía de las organizaciones cooperativas**".*

Por lo anterior, las organizaciones solidarias gozan de autonomía para la creación de sus procedimientos operativos tal y como consta en los Estatutos de Fincomercio específicamente en su artículo 7 numeral octavo.

Asimismo, de acuerdo a la Ley 79 de 1988 en especial el párrafo 1 del artículo 19, autoriza a los miembros del Consejo de Administración para expedir y aprobar los reglamentos internos, con el propósito de facilitar su aplicación en el funcionamiento interno y en la prestación de sus servicios.

Por su parte, en relación al monto cobrado por la certificación de deuda, es menester citar el concepto unificado No. 26 expedido por la Superintendencia de Economía Solidaria, el cual manifiesta que:

*"En **circunstancias administrativas internas de las organizaciones de la economía solidaria**, la Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse, dado que cada entidad (cooperativa, fondo de empleados, asociación mutua etc.) **debe regirse por sus estatutos y reglamentos**, y en general por sus actos cooperativos, **en ejercicio de autonomía, autogobierno y autocontrol por sus propios asociados**.*

*Valga aclarar que las funciones de inspección, control y vigilancia que la ley le otorga a esta Superintendencia **no implican por ningún motivo la facultad de coestionar, coadministrar o intervenir en la autonomía jurídica y democrática de las organizaciones sujetas a su vigilancia**, de ahí que el legislador las faculta para que reglamenten los servicios que prestan a sus asociados, como son las condiciones de la actividad crediticia."*  
(Negrilla fuera de texto).

Así entonces, no existe una prohibición legal para esta entidad solidaria en determinar el término y valor de los certificados de deuda, a través de políticas internas. Por lo tanto, no puede perderse de vista que es un deber de los asociados conocer los estatutos y los respectivos regímenes, toda vez que son la regulación interna de la Cooperativa.

2. *"...Si es cierto que sin esta certificación no se puede hacer la cancelación total de la deuda..."*

Tal como se informó anteriormente, ratificamos que el certificado de deuda al día es un requisito indispensable para generar la cancelación total de las obligaciones con la Cooperativa, esto debido a que si bien esta entidad solidaria tiene a su disposición diferentes canales de atención como lo son las oficinas a nivel nacional y en Bogotá, asesor comercial, línea azul y agencia virtual donde puede realizar la consulta de los productos y servicios activos con la Cooperativa, respetando de esta forma su derecho oportuno a la información.

No obstante, se debe tener presente que los saldos de las obligaciones crediticias muestran el saldo a capital de las mismas, por tal motivo y dada la política interna establecida en los párrafos anteriores, en caso que desee realizar la cancelación total de la obligación es necesario realizar el proceso de certificación de deuda el cual tiene como fin entregar el valor a la fecha de la obligación teniendo en cuenta concepto como intereses corrientes, permitiendo de esta forma que nuestros asociados no queden con saldos pendientes por cancelar.

Teniendo en cuenta esto, aclaramos que la Cooperativa acepta los abonos a capital o prepagos, los cuales no conllevan a cobro de sanciones o penalizaciones según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 2032 de 2020. Una vez realizado el prepago parcial, el petitionario tendrá la facultad de determinar si el pago se aplica al capital con disminución de plazo o del número de cuotas.

Los abonos parciales se pueden realizar por medio del botón de pagos PSE ubicado en la página Web de Fincomercio según montos máximos de recepción parametrizados o a través de los medios de recaudo que Fincomercio pone a su disposición en [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com), pestaña Medios de pago.

Por todo lo descrito anteriormente, no se evidencian incidencias en la información recibida por el petitionario en nuestras oficinas, esto debido a que la misma esta alineada a nuestra política para cancelación definitiva de las obligaciones contraídas por nuestros asociados, de tal forma en caso de que el petitionario desee obtener el certificado para generar la cancelación total, debe iniciar el respectivo proceso a través de la radiación del formulario junto con el soporte del pago del valor del documento, este formulario lo podrá radicar en cualquiera de nuestras oficinas y/o enviándolo firmado en formato PDF al correo [fincomercio@fincomercio.com](mailto:fincomercio@fincomercio.com).

Esperamos que nuestra respuesta solucione cualquier inquietud con respecto a las relaciones que le unen con Fincomercio Ltda. Recuerde que para información adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención al asociado en Bogotá 307 8330 o a nivel nacional 01 8000 111 876.

Cordialmente,



**DIVA YAZMÍN GONZÁLEZ FEO**  
**Directora de Atención al Asociado**

Elaboró Yerapo- Natgar  
Revisó: Mercar

**Sede Administrativa: Av Calle 80 # 28A - 05 Bogotá**