

Bogotá D.C 22 de Noviembre del 2021

Señores

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA
Nit.830.053.043-5
Atte. Dra. YOHANNA PAOLA MARQUEZ RODRIGUEZ
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo
atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
Carrera 7 N° 31 – 10 piso 11
Ciudad

Respuesta radicado acuse de recibo: **20212200555581**
Radicado **No. 20214400387082 del 21 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 por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., al traslado realizado por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente al acuse de recibo de carácter **ANONIMO** trasladado a esta entidad el 05 de noviembre del año 2021.

Es importante precisar que a la fecha, esta entidad solidaria no ha recibido el traslado correspondiente al oficio dirigido a la Cooperativa; Sin embargo, procedemos con la verificación y la respuesta respectiva del caso

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

Cordialmente,



GLORIA PATRICIA GUTIERREZ
Subgerente Comercial

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

Bogotá D.C 22 de Noviembre del 2021

Señor (a):

ANONIMO

Asunto: Respuesta radicado acuse de recibo: **20212200555581**
Radicado No. 20214400387082 del 21 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 el 05 de noviembre del año 2021 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., correspondiente a la queja interpuesta ante FOGACOOOP en la cual manifiesta su inconformidad señalando: "*...yo estoy afiliada a fincomercio, tengo un ahorro y tengo un crédito no pude pagar y hoy me di cuenta que de 37790 tube que pagar 80790 cuanto son los intereses? Denuncia denuncia...*" en los siguientes términos:

Realizando la validación del caso, nos es importante aclarar que el pasado 19 de octubre del año 2021, esta entidad solidaria recibió el traslado realizado por el FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS- FOGACOOOP con radicado No. 42021720371 en el cual relacionan la misma inconformidad del traslado de la Superintendencia de la Economía Solidaria con radicado No. 20212200555581.

Informamos que esta entidad solidaria en gestión al traslado de FOGACOOOP, gestiono internamente el requerimiento bajo el radicado No. 408682 el día 03 de noviembre del año en curso y procedió con la publicación de la respuesta en la página web www.Fincomercio.com ubicándola en el menú principal opción "Asóciate", sección "Nuestra Cooperativa" y en la parte inferior en el enlace "Respuestas PQRS anónimas", en caso contrario, puede ser ubicada por medio del siguiente link: <https://www.fincomercio.com/wp-content/uploads/2021/11/respuesta-fincomercio-caso-fogacooop-42021720371.pdf>. A continuación relacionamos soporte de la publicación:

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

FINCOMERCIO

[Régimen Tributario Especial](#)

[Historia](#)

[Estructura Organizacional](#)

[Junta de Vigilancia](#)

[Código de Buen Gobierno](#)

[Misión, Visión y Valores](#)

[Consejo de Administración](#)

[Asamblea General](#)

[Estatutos](#)

[Resultados Financieros](#)

[Centros de Atención](#)

[Formularios](#)

[Política general de protección de datos personales](#)

[Balance social 2020](#)

[Respuestas PQRS anónimas](#)



Línea Azul

Bogotá: 3078330
Todo Colombia: 018000-111876



Dirección General

Av. Cl 80#28A-05 Btá



Solicitudes, quejas y reclamos.



[Inicio](#) > [Respuestas PQRS anónimas](#)

RESPUESTAS PQRS ANÓNIMAS

A continuación enunciamos las respuestas a las PQRS Anónimas.

[Respuesta Fincomercio caso Fogacoop 42021720371](#)

De la misma manera, esta entidad solidaria el día 03 de noviembre del año 2021 remitió copia simple de la respuesta al FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS-FOGACOOOP por medio de su página web dejando como soporte el radicado No. 42021720379.

Una vez hechas las anteriores aclaraciones, esta entidad solidaria procede a dar respuesta ratificando la información y haciendo énfasis en:

1. Al ser una petición de carácter Anónima, no es posible identificar si el cobro relacionado por valor de \$80.790 corresponde a intereses corrientes de mora o gastos de cobranza.

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



LÍNEA AZUL
BOGOTÁ 3078330

LÍNEA AZUL GRATUITA
NIVEL NACIONAL 018000-111876

www.fincomercio.com



2. Esta entidad solidaria tiene parámetros establecidos en el Reglamento de cobro de Fincomercio para iniciar las etapas de cobranza generadas por mora, dicho reglamento de cobranza se encuentra publicado en la página web www.fincomercio.com. Nos permitimos citar a continuación el capítulo No.1 y No. 2:

CAPÍTULO 1. OBJETO. *El objeto del presente reglamento es informar a los asociados de Fincomercio las políticas y mecanismos de la gestión de cobro en todas sus etapas, costos, canales, y herramientas autorizadas.*

Esta actividad se realiza de forma respetuosa brindándole claridad al asociado sobre el estado de sus obligaciones, orientándolo para su adecuada atención, informando como mínimo:

- a. Valor de cuota a cancelar
- b. Línea de Crédito
- c. Edad de mora
- d. Saldos en mora
- e. Gastos de cobro u honorarios

Dentro de la información se debe informar el estado del deudor ante las centrales de riesgo, y tiempo de permanencia del reporte.

CAPÍTULO 2 ETAPAS DE LA COBRANZA: *Las etapas de gestión de cobranza a efectuar a los asociados de Fincomercio serán las siguientes: preventiva, temprana, media, avanzada y cobro jurídico como se explica a continuación:*

ETAPA DE COBRANZAS	EDAD DE MORA
PREVENTIVA	Créditos que se encuentran al día y se realiza gestión dentro de los (5) días anteriores a la fecha límite de pago de la obligación, esta gestión se realiza de acuerdo al comportamientos históricos de pago que generan alerta de posible incumplimiento.
TEMPRANA	Créditos que se encuentran de 1 y 30 días en mora.
MEDIA	Créditos que se encuentran dentro de 31 hasta 180 días.
AVANZADA	Créditos que se encuentran con más de 180 días en mora.
COBRO JURÍDICO	Créditos que se encuentren asignados a los abogados.

3. Fincomercio pone a disposición de sus asociados diferentes canales atención para obtener asesoría personalizada, estos canales son:

- Línea azul
- Oficinas en Bogotá y a nivel nacional.
- Oficina Virtual.

- Página web www.fincomercio.com módulo de PQRS.

De la misma manera, Fincomercio proporciona canales auto gestionables con el fin de que el asociado realice sus trámites personalmente y pueda acceder a su información en el momento que requiera, estos canales son:

- Agencia virtual
- App Fincomovil
- Fincobot
- WhatsApp

Por lo anterior, esta entidad solidaria invita amablemente al peticionario Anónimo a emplear los canales de atención que Fincomercio pone a su disposición con el fin de dar claridad a su inconformidad y solución que haya a lugar.

ANEXOS

1. Copia simple respuesta Fogacoop No. 42021720371

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: Natgar
Revisó: Mercar

Bogotá D.C 03 de Noviembre del 2021

Señores

FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
Nit.830.053.319-2

Atte. PAOLA CARDONA HERNÁNDEZ
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo
atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
Carrera 13 N° 32 – 93 Int. 3
Ciudad

Respuesta Radicado: **220217202534**
Asunto: **Traslado Petición Anónima - Radicado Fogacoop No. 42021720371**
Queja: **ANONIMA**

Apreciados señores:

Por medio de la presente nos permitimos compartir la respuesta publicada en la página web www.fincomercio.com por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., al Traslado Petición Anónima - Radicado Fogacoop No. 42021720371 correspondiente a la queja interpuesta de carácter **ANONIMA** trasladado a esta entidad el 19 de octubre del año 2021.

Cordialmente,



GLORIA PATRICIA GUTIERREZ
Subgerente Comercial

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

Bogotá D.C 03 de Noviembre del 2021

Señor (a):

ANONIMO

Asunto: Respuesta Radicado: **220217202534**
Traslado Petición Anónima - **Radicado Fogacoop No. 42021720371**

Apreciado(a) señor(a):

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta al traslado realizado el pasado 19 de octubre del año 2021 por Fogacoop bajo radicado No. 42021720371 correspondiente a la petición de carácter **ANONIMA** mediante el cual informan: "...Buenas noches, yo estoy afiliada a Fincomercio, tengo un ahorro y tengo un crédito no pude pagar y hoy me di cuenta que de 37790 tube que pagar 80790 cuanto son los intereses? Denuncia denuncia..." 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 esto y para el caso puntual, nos es importante precisar que al ser una petición de carácter Anónima, no es posible identificar si el cobro relacionado por valor de \$80.790 corresponde a intereses corrientes de mora o gastos de cobranza. No obstante, a continuación nos permitimos dar respuesta general en lo concerniente a la gestión de cobro.

Comunicamos que, esta entidad solidaria tiene parámetros establecidos en el Reglamento de cobro de Fincomercio para iniciar las etapas de cobranza generadas por mora, dicho reglamento de cobranza se encuentra publicado en la página web www.fincomercio.com quedando a disposición de los asociados y público general, en el documento se relaciona políticas, lineamientos y aspectos generales de la gestión de cobranza. Nos permitimos citar a continuación el capítulo No.1 y No. 2:

CAPÍTULO 1. OBJETO. El objeto del presente reglamento es informar a los asociados de Fincomercio las políticas y mecanismos de la gestión de cobro en todas sus etapas, costos, canales, y herramientas autorizadas.

Esta actividad se realiza de forma respetuosa brindándole claridad al asociado sobre el estado de sus obligaciones, orientándolo para su adecuada atención, informando como mínimo:

- a. Valor de cuota a cancelar
- b. Línea de Crédito
- c. Edad de mora
- d. Saldos en mora

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

e. Gastos de cobro u honorarios

Dentro de la información se debe informar el estado del deudor ante las centrales de riesgo, y tiempo de permanencia del reporte.

CAPÍTULO 2 ETAPAS DE LA COBRANZA: Las etapas de gestión de cobranza a efectuar a los asociados de Fincomercio serán las siguientes: preventiva, temprana, media, avanzada y cobro jurídico como se explica a continuación:

ETAPA DE COBRANZAS	EDAD DE MORA
PREVENTIVA	Créditos que se encuentran al día y se realiza gestión dentro de los (5) días anteriores a la fecha límite de pago de la obligación, esta gestión se realiza de acuerdo al comportamientos históricos de pago que generan alerta de posible incumplimiento.
TEMPRANA	Créditos que se encuentran de 1 y 30 días en mora.
MEDIA	Créditos que se encuentran dentro de 31 hasta 180 días.
AVANZADA	Créditos que se encuentran con más de 180 días en mora.
COBRO JURÍDICO	Créditos que se encuentren asignados a los abogados.

Por último, comunicamos que esta entidad solidaria pone a disposición de los asociados diferentes canales de atención donde pueden verificar el estado de sus productos y sus movimientos, canales como: agencia virtual ingresando en la página web www.fincomercio.com, nuestra línea azul en Bogotá 30783330 o a nivel nacional 018000111876 de lo contrario se puede remitir a nuestras oficinas. Allí presentando la cedula original podrá tener información inherente a sus productos.

ANEXOS

1. Reglamento de Cobranza

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: Natgar Revisó: Mercar

POLÍTICAS, LINEAMIENTOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA COBRANZA.

CAPÍTULO 1. OBJETO. El objeto del presente reglamento es informar a los asociados de Fincomercio las políticas y mecanismos de la gestión de cobro en todas sus etapas, costos, canales, y herramientas autorizadas.

Esta actividad se realiza de forma respetuosa brindándole claridad al Asociado sobre el estado de sus obligaciones, orientándolo para su adecuada atención, informando como mínimo:

- a. Valor de cuota a cancelar
- b. Línea de Crédito
- c. Edad de mora
- d. Saldos en mora
- e. Gastos de cobro u honorarios

Dentro de la información se debe informa el estado del deudor ante las centrales de riesgo, y tiempo de permanencia del reporte.

CAPÍTULO 2. ETAPAS DE LA COBRANZA. Las etapas de gestión de cobranza a efectuar a los asociados de Fincomercio serán las siguientes: preventiva, temprana, media, avanzada y cobro jurídico como se explica a continuación:

ETAPA DE COBRANZAS	EDAD DE MORA
PREVENTIVA	Créditos que se encuentran al día y se realiza gestión dentro de los (5) días anteriores a la fecha límite de pago de la obligación, esta gestión se realiza de acuerdo al comportamientos históricos de pago que generan alerta de posible incumplimiento.
TEMPRANA	Créditos que se encuentran de 1 y 30 días en mora.
MEDIA	Créditos que se encuentran dentro de 31 hasta 180 días.
AVANZADA	Créditos que se encuentran con más de 180 días en mora.
COBRO JURÍDICO	Créditos que se encuentren asignados a los abogados.

CAPÍTULO 3. PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CASOS PARA COBRO. El proceso de reparto de hace de manera especializada por línea de crédito, altura de mora y fecha de corte.

Se realiza de manera mensual y se ejecuta mediante un plan de trabajo entregado a los gestores de cobranza a quienes se les asigna una meta de recuperación y es responsabilidad de la Dirección de Cartera y Normalización el seguimiento a la ejecución de la estrategia y el cumplimiento de los resultados.

Para el proceso de cobro jurídico se asigna de acuerdo con la política interna de judicialización a una firma especializada de abogados.

CAPÍTULO 4. CANALES Y HERRAMIENTAS AUTORIZADOS. Fincomercio realizará la cobranza de las obligaciones a cargo de sus asociados directamente y a través de agentes externos de cobranzas y/o abogados, los cuales podrán variar sin previo aviso a los asociados en mora.

Las Firmas autorizadas para la gestión de cobranzas serán contratadas por la Gerencia General las cuales pueden ser consultadas en la página web de la entidad. (Anexo 1).

EN NINGÚN CASO las firmas autorizadas y/o personal especializado para ejercer la gestión de cobro están autorizadas para recibir dineros por parte de los asociados, cualquier pago que se realice deberá efectuarse en cuentas bancarias a nombre de Fincomercio Ltda. o en las oficinas de la cooperativa.

Las herramientas – medios contacto autorizadas para ejercer la gestión de cobranza son:

- a. Mensajes de Texto
- b. Correos electrónicos
- c. Gestión Telefónica
- d. Comunicaciones físicas
- e. Visitas por parte de funcionarios autorizados
- f. Comunicaciones a los empleadores ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la ley 79 del año 1988 y ley 1527 de 2012.
- g. WhatsApp
- h. Herramienta virtual inteligente

La gestión de cobro se realizará de acuerdo a los datos suministrados por el Asociado al momento de su vinculación a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas y demás, es obligación del asociado mantenerlos actualizados.

La gestión de cobro incluye a las personas que figuren en calidad de codeudores, avalistas, garantes o deudores solidarios de las obligaciones, y nuevos teléfonos suministrados por las referencias.

CAPÍTULO 5. DISPOSICIONES ESPECIALES DE COBRANZA PARA LÍNEA DE CRÉDITO FINCOEDUCAR. Los avales otorgados por las anteriores, tienen un costo para el asociado que oscila entre el 3% y el 4% y que se notifica al solicitante en el momento de tomar la operación; este cobro se comunica a los asociados en el momento de tomar el crédito, a través del **REGLAMENTO DE CRÉDITO EDUCATIVO**, publicado en la página web y que se entrega al momento de la aprobación.

CAPÍTULO 6. CARGOS Y GASTOS DE COBRANZA. Los gastos de cobranza son los valores que deben asumir los asociados por el incumplimiento en el pago de sus obligaciones y que tienen como finalidad remunerar la gestión realizada por agentes internos o externos; estas sumas son un valor adicional a los intereses corrientes, de mora o seguros que hayan sido cargados a la obligación.

La liquidación de los gastos de cobranza se aplicará sobre el valor recaudado hasta el valor en mora de la obligación a la fecha de pago; cuando la obligación en mora supera los 60 días de vencida, Fincomercio podrá aplicar la cláusula aceleratoria, haciendo efectivo el saldo total de la obligación, caso en el cual los gastos de cobranza se aplicarán al saldo total adeudado.

Las agencias externas de cobranza facturarán el valor correspondiente a los gastos de cobranza autorizados de acuerdo a la altura de mora y línea de crédito. (Anexo 2)

CAPÍTULO 7. HORARIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA. La gestión de cobranza se desarrollara en los horarios de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y los fines de semana, días feriados y/o festivos entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. En el evento en que los asociados no sean localizados en los horarios antes indicados, Fincomercio intentará ubicarlo en horarios extraordinarios.

CAPÍTULO 8. APROBACIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. Las políticas y mecanismos de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio han sido aprobadas por el Consejo de Administración de la cooperativa; su ejecución será responsabilidad del área de Recuperación.

CAPÍTULO 9. PROCESO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS. Cualquier inconformidad respecto del proceso de cobranzas será atendido por Fincomercio, a través del área de Atención al Asociado, en el teléfono 3078330 de Bogotá o a nivel nacional totalmente gratis al 018000-111876. Así mismo, cualquier reclamación será atendida por la **Junta de Vigilancia** de Fincomercio Ltda. Ente al que podrán dirigirse los asociados por escrito o a través del mail **juntadevigilancia@fincomercio.com**.

CAPÍTULO 10. PUBLICACIÓN. El presente reglamento deberá ser publicado en la página web para el conocimiento y libre acceso de todos los asociados.

El presente reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración en reunión efectuada en el mes de diciembre del año 2018, según consta en el acta No. 413.