

Bogotá D.C. 17 de enero de 2022

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA**  
**Nit.830.053.043-5**

**Atte. Dra. CAROLINA TORRES CARO**  
**Profesional Especializada Grupo Jurídico**  
**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 Radicado acuse de recibo: **20222200007291**  
Radicado **No. 20214400460692 del 27 de diciembre de 2021**  
Queja: **OLGA HURTADO**

Apreciados señores:

Por medio de la presente nos permitimos compartir la respuesta enviada 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 por la señora **OLGA HURTADO** y trasladado a esta entidad el 13 de enero del año 2022.

Es importante precisar que al validar el nombre de la peticionaria en la base de datos de asociados activos, se encontró coincidencias de apellido y nombre con otros asociados, de tal forma no fue posible identificar puntualmente a la señora **OLGA HURTADO**, por tal motivo, esta entidad solidaria por seguridad de la información procederá a enviar respuesta general al requerimiento de la peticionaria.

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. 17 de enero de 2022

Señor(a):

**OLGA HURTADO**

**Asunto:** Respuesta requerimiento Supersolidaria: **20222200007291**  
**Radicado No 20214400460692 del 27 de diciembre de 2021**

Apreciada señora Hurtado,

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta al requerimiento trasladado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el pasado 13 de enero del año 2022 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., mediante la cual manifiesta su inconformidad: "... por la falta de respuesta a la solicitud de devolución de una suma de dinero que refiere la Cooperativa le descontó unilateralmente y que corresponde a unos ahorros...". Atentamente nos permitimos pronunciarnos en los siguientes términos:

Realizando la validación del caso, es importante aclarar que al validar el nombre de la peticionaria en la base de datos de asociados activos, se encontró coincidencias de apellido y nombre con otros asociados, de tal forma no fue posible identificar puntualmente a la señora **OLGA HURTADO**, por tal motivo, esta entidad solidaria por seguridad de la información procederá a enviar respuesta general al requerimiento de la peticionaria.

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.

Así mismo, comunicamos que al ser una entidad solidaria nos rige la Superintendencia de Economía Solidaria; por tal motivo, con el fin de evaluar la situación descrita por parte de la peticionaria, se hace necesario el envío del número de cédula para así poder rectificar el estado de la señora **OLGA HURTADO** con la Cooperativa y verificar la incidencia presentada en cuanto a los descuentos efectuados.

Lo anterior, se deriva a que Fincomercio brinda a sus asociados múltiples beneficios como: apertura de ahorros, otorgamiento de créditos, beneficios educativos y de recreación, convenios, entre otros, por consiguiente, el saldo al que hace referencia en el comunicado puede corresponder a cualquiera de las diferentes líneas de Ahorro que tiene esta entidad solidaria en su portafolio.

Ahora bien, en el escenario que la señora **OLGA HURTADO** se encuentre como asociada a Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito, y desee validar información a su estado de

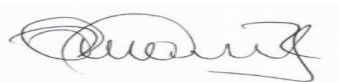
**Sede Administrativa: Av Calle 80 # 28A - 05 Bogotá**

cuenta, esta entidad solidaria pone a disposición de sus 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](http://www.fincomercio.com), nuestra línea azul en Bogotá 30783330 o a nivel nacional 018000111876 de lo contrario se puede remitir a nuestras oficinas para obtener información personalizada. Allí presentando la cedula original podrá tener información inherente a sus productos.

Por último, comunicamos que al no identificar puntualmente a la señora **OLGA HURTADO** entre nuestros asociados activos y al no tener su número de cedula o datos de contacto, con el fin en que la peticionaria pueda verificar respuesta a su requerimiento, esta entidad solidaria procedió con la publicación de la respuesta en la página web [www.Fincomercio.com](http://www.Fincomercio.com) ubicándola en el menú principal opción "Asóciate", sección "Nuestra Cooperativa" y en la parte inferior en el enlace "Respuestas PQRS anónimas",

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

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