

Bogotá D.C 26 de mayo del 2021

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA** Nit.830.053.043-5  
**Atte. Dra. MARTHA NURY BELTRÁN MISAS**  
**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 traslado por competencia de queja y/o petición: **20222200165151**  
Radicado **No. 20224400071842 del 07 de marzo de 2022.**

Respuesta Acuse de Recibo  
Radicado **20224400071842 del 07 de marzo de 2022.**

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 el pasado 09 de mayo del año 2022 por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a la queja interpuesta de carácter **ANONIMA**.

Cabe precisar que una vez validado el caso y basado en que la petición es interpuesta de carácter anónima, esta entidad solidaria en atención al traslado realizado por la Superintendencia de la Economía Solidaria procedió a brindar respuesta general sobre la inconformidad.

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 26 de mayo del 2021

Señor (a):

**ANONIMO**

**Asunto:** Respuesta traslado por competencia de queja y/o petición: **20222200165151**  
**Radicado No. 20224400071842 del 07 de marzo de 2022.**

Respuesta Acuse de Recibo  
Radicado **20224400071842 del 07 de marzo de 2022.**

---

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 09 de mayo del año 2022 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., en la cual manifiesta inconformidad: "...en razón a los trámites internos que maneja la entidad para la desvinculación de esta, y la aplicación de pagos..." en los siguientes términos:

Realizando la validación del caso en particular y basado en que la petición es interpuesta de carácter anónima, esta entidad solidaria en atención al trasladado realizado por la Superintendencia de la Economía Solidaria procederá a brindar respuesta general sobre la inconformidad.

Sea lo primero precisar 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.

Ahora bien, con relación a los descuentos efectuados por medio de nómina, informamos que esta entidad solidaria establece convenios con diferentes empresas mediante las cuales da a conocer los productos y/o servicios del portafolio. De tal forma, pensando en la facilidad de pago, en el convenio establecido entre la empresa y Fincomercio se acuerda efectuar descuentos por medio de nómina correspondiente a los productos que adquieran los empleados de la empresa con Fincomercio en calidad de asociados; así mismo se estipulan las fechas en que la empresa podrá efectuar a Fincomercio la aplicación del pago correspondiente a los descuentos realizados a sus empleados.

Aclaremos que la aplicación del pago de dicho descuento puede variar acorde a la empresa y su modalidad de pago, con esto se hace referencia en que puede tardar hasta un mes después de la fecha del descuento.

---

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

Por lo anterior y para el caso puntual, no es posible para esta entidad solidaria validar detalladamente el descuento realizado por nomina al (a) peticionario (a) dado que corresponde a una petición anónima, por consiguiente no es posible verificar el estado de cuenta, productos vigentes, la relación de novedades de descuento enviada a la empresa así como su aplicación de pago. No obstante, informamos que en el escenario que el (a) peticionario (a) desee validar información de su estado de cuenta o aclaración de los procesos, esta entidad solidaria pone a disposición de sus asociados diferentes canales de atención personalizada como: nuestra línea azul en Bogotá 307 83330 o a nivel nacional 01 8000 111 876 de lo contrario se puede remitir a nuestra red de oficinas

Por otra parte, informamos que los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio, están disponibles para ser solicitados únicamente por los asociados de la Cooperativa, razón por la cual toda persona natural o jurídica que no ostente la calidad de asociado y desee adquirir un producto en específico, debe realizar el respectivo proceso de vinculación conforme a lo establecido en los estatutos de la Cooperativa debidamente publicados en nuestra página web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com), a continuación citamos:

**ARTÍCULO 11.-Requisitos de ingreso N° 1:** *Presentar Solicitud formal de admisión por escrito según el formato establecido por la Cooperativa para el efecto, bien sea por medio físico o por los medios y canales digitales / tecnológicos destinados y reglamentados por el Consejo de administración, siempre y cuando no contravengan los tramites, condiciones y requisitos establecidos en el ordenamiento legal vigente.*

Dicho lo anterior, al finalizar el proceso de vinculación, el interesado queda como asociado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio y automáticamente se apertura la cuota de vinculación con un cobro por única vez por valor de \$38.000, así mismo, se apertura el Aporte social siendo éste el ahorro que brinda calidad de asociado en la Cooperativa y permite acceder a los múltiples beneficios que Fincomercio proporciona a sus asociados como el otorgamiento de créditos, beneficios educativos y de recreación, convenios, entre otros. La cuota del Aporte social se determina según la actividad económica que desarrolle el asociado y se fija por medio de una tabla que anualmente es establecida por la Gerencia teniendo en cuenta el IPC del año inmediatamente anterior. Esta información se encuentra disponible y publicada en nuestra página web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com)

Una vez hecha la aclaración anterior y con relación a la inconformidad relacionada en el traslado con el proceso de desvinculación, resaltamos que para efectuar el trámite de retiro definitivo, el asociado no debe tener saldos pendientes por cancelar por concepto de créditos, seguros, convenios, afiliación, entre otros; sumado a esto, aclaramos que al solicitar la desvinculación de la Cooperativa ocasiona directamente la pérdida de antigüedad y la calidad de asociado y el tiempo establecido para dicho proceso es de hasta 20 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de recibida la solicitud, este tiempo está amparado en los estatutos de la Cooperativa citados a continuación y los cuales puede consultar en nuestra página web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com).

**ARTÍCULO 13.- Retiro voluntario.** *Las solicitudes de retiro voluntario operarán de conformidad con las leyes vigentes en la materia y se procederá a devolver*

*a los interesados en debida forma, dentro de los sesenta (60) días siguientes, los aportes sociales y los demás derechos económicos que resultaren a su favor, sin perjuicio de lo que señala el artículo 37 del presente estatuto.*

**ARTÍCULO 37-** *Devolución de aportes sociales. Una vez perdida la calidad de asociado, se procederá a devolver a los interesados en debida forma, dentro de los sesenta (60) días siguientes, los aportes sociales y los demás derechos económicos que resultaron a su favor; sin embargo, en caso de fuerza mayor o de grave crisis económica de la entidad, el plazo para el reintegro podrá prolongarse hasta por un (1) año más. En este último evento el Consejo de Administración tendrá la facultad para reglamentar la manera como se efectuarán los pagos, el reconocimiento de intereses ordinarios y de mora y el procedimiento para garantizar la devolución y evitarle perjuicios a la cooperativa. Si al momento en que se pierda la calidad de asociado, la cooperativa presenta resultados económicos negativos, se efectuará la retención proporcional a los aportes mediante el factor previsto en las normas emanadas del órgano de supervisión.*

En virtud de lo informado, con el fin de validar detalladamente la solicitud descrita por parte del (a) peticionario (a), se hace necesario tener datos de identificación como cédula y nombre completo, con el fin de que esta entidad solidaria pueda validar puntualmente lo sucedido y verificar el estado de cuenta para ratificar si se presentaron incidencias en los procesos. De tal forma, invitamos amablemente al (a) peticionario (a) a emplear los canales de atención personalizada informados en párrafos anteriores para así poder solventar inquietudes referentes nuestros productos y/o procesos.

Por último, comunicamos que al no identificar puntualmente al peticionario entre nuestros asociados activos y al no tener su número de cedula o datos de contacto, con el fin en que el (a) la peticionario (a) 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**