

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

Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Carrera 7 N° 31 – 10 piso 11

Ciudad

Respuesta traslado por competencia de queja y/o petición: **20222200166031**

Radicado **No. 20224400077272 del 11 de marzo de 2022.**

Respuesta Acuse de Recibo: **20222200166041.**

Radicado **No. 20224400072642 del 08 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 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

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



LÍNEA AZUL
BOGOTÁ 3078330

LÍNEA AZUL GRATUITA
NIVEL NACIONAL **018000-111876**

www.fincomercio.com



Bogotá D.C 26 de mayo del 2021

Señor (a):

ANONIMO

Asunto: Respuesta traslado por competencia de queja y/o petición: **20222200166031**
Radicado **No. 20224400077272 del 11 de marzo de 2022.**

Respuesta Acuse de Recibo: **20222200166041.**
Radicado **No. 20224400072642 del 08 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 su inconformidad por: *"...la negativa de la Cooperativa en relación a la recepción del pago para su obligación..."* 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.

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.

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

3. Se dará trámite 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.
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.

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

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.

Ahora bien, respecto a las condiciones de prepago esta entidad solidaria establece:

Condiciones de Prepago:

Se aceptan 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, usted 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, pestaña Medios de pago.

En caso de solicitar certificado de deuda para pago total puede comunicarse con la línea de atención al asociado LINEA AZUL: 3078330 ó a NIVEL NACIONAL: 018000-111876 o acercarse a nuestras oficinas a nivel nacional para mayor información.

Es importante precisar que esta entidad solidaria tiene a disposición de sus asociados diferentes canales de atención como red de oficinas, asesor comercial, línea azul y agencia virtual donde pueden realizar la consulta de sus productos y servicios activos con la Cooperativa, respetando de esta forma su derecho oportuno a la información; sin embargo, 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 el asociado 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 que nuestros asociados no queden con saldos pendientes por cancelar.

En virtud de lo anterior, 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 del peticionario para ratificar si se presentaron incidencias en los procesos.

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

Ahora bien, en el escenario que el peticionario desee validar información a 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 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 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