

Bogotá D.C. 31 de mayo de 2022

Señores

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA Nit.830.053.043-5
Atte. 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 petición: **20222200176651**
Radicado No. **20224400101532 del 2 de Abril de 2022**

Queja: **ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO**

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 No. **20222200176651** a esta entidad el 11 de mayo del año 2022.

Realizando la validación del caso, nos es importante aclarar que no se encontró coincidencias entre nuestros asociados activos al señor **ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO**, así mismo, comunicamos que en el oficio traslado por la Superintendencia de Economía Solidaria, no se encuentra información del número de cédula y el correo espinosaarevaloismael@gmail.com relacionado en el oficio, no se encuentra registrado y/o asignado como dato de contacto a algún asociado de la Cooperativa; por lo tanto, no fue posible avanzar y verificar la solicitud puntual del peticionario. Dicho esto, procedemos a enviar respuesta general al requerimiento del señor.

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. 31 de mayo de 2022

Señor(a):

ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO
espinosaaarevaloismael@gmail.com

Asunto: Respuesta traslado por competencia Supersolidaria: **20222200176651**
Radicado **No. 20224400101532 del 2 de Abril de 2022**

Apreciado señor Espinosa:

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta al requerimiento trasladado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el pasado 11 de mayo del año 2022 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., mediante el cual...: "...solicita certificado de saldo y no le llega a tiempo..." en los siguientes términos:

Realizando la validación del caso, nos es importante aclarar que no se encontró coincidencias entre nuestros asociados activos al señor **ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO**, así mismo, comunicamos que en el oficio traslado por la Superintendencia de Economía Solidaria, no se encuentra información del número de cédula y el correo espinosaaarevaloismael@gmail.com relacionado en el oficio, no se encuentra registrado y/o asignado como dato de contacto a algún asociado de la Cooperativa; por lo tanto, no fue posible avanzar y verificar la solicitud puntual del peticionario. Dicho esto, procedemos a enviar respuesta general al requerimiento del señor.

Informamos que al pertenecer al sector solidario Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito debe regirse a los lineamientos de las Cooperativas, por lo tanto, el Aporte Social y su contribución periódica al mismo otorga la calidad de asociado, así mismo permite acceder a los múltiples beneficios que la entidad proporciona a sus asociados como el otorgamiento de créditos, beneficios educativos y de recreación, convenios, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta entidad solidaria considera necesario dar a conocer el proceso operativo para llevar a cabo la compra de cartera y/o pago anticipado de las obligaciones, a continuación detallamos:

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 trámite únicamente con el formato Solicitud Certificación de Deuda (no se aceptan cartas, ni correo electrónico).

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

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. El certificado de deuda 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, el asociado debe cancelar nuevamente la 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 las 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. Para el 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.

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

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, en el escenario que el señor **ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO** se encuentre como asociado a Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito y desee validar información de la política mencionada en párrafos anteriores, o información sobre sus productos, esta entidad solidaria pone a disposición de sus asociados canales de atención personalizada como lo son:

- Línea azul
- Oficinas en Bogotá y a nivel nacional.
- Oficina Virtual.
- Página web www.fincomercio.com módulo de PQRS.

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

Por último, comunicamos que al no identificar al señor **ISMAEL ESPINOSA ARÉVALO** entre nuestros asociados activos ni su número de cédula o datos de contacto, 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", en la parte inferior en el enlace "Respuestas PQRS anónimas", o por medio del siguiente link: <https://www.fincomercio.com/resp-pqrs-anonimas>. Así mismo, remite la respuesta al correo relacionado en el oficio espinosaarevaloismael@gmail.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: Natgar
Revisó: Mercar

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