

Bogotá D.C. 24 de abril de 2023

Señores

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

**Atte. CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO**  
**Profesional Universitario – 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

**Asunto:** Respuesta requerimiento improrrogable: **20232200162661.**  
Radicado **20234400097902 del 27 de marzo de 2023**

**Queja:** ANONIMA

Apreciados señores:

Por medio del 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 20 de abril del año 2023 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**

Bogotá D.C. 24 de abril de 2023

Señor(a):

**ANONIMO**

**Asunto:** Respuesta requerimiento Supersolidaria: **20232200162661.**  
Radicado **20234400097902 del 27 de marzo de 2023**

---

Apreciada señor (a).

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta al requerimiento trasladado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el pasado 20 de abril del año 2023 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., mediante el cual solicitan que la Cooperativa informe en líneas generales: "*(...)los requisitos para hacer efectivo un cruce de cuentas y los diferentes mecanismos de normalización de una obligación con los que cuenta la cooperativa para que sus deudores atiendan sus obligaciones en mora (...)*". Atentamente nos pronunciamos 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.

Ahora bien, para el caso en particular, esta entidad solidaria considera importante resaltar que 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.

Dicho esto y con relación al trámite de cruce de cuentas nos permitimos confirmar que la Cooperativa definió una serie de requisitos mínimos para verificar la viabilidad de la solicitud:

1. La antigüedad como asociado a la Cooperativa deberá ser igual o mayor a seis (06) meses.
2. Solo se permite el movimiento de Aportes una sola vez cada 6 meses (Cuentan retiros parciales o cruces como movimientos).
3. La suma de los ahorros debe superar el valor de las obligaciones adquiridas con la Cooperativa (créditos, servicios y convenios).
4. Como caso especial y sujeto a aprobación para continuar como asociado activo de Fincomercio, el saldo mínimo a dejar será del 30% de la suma del Aporte social y Ahorro permanente.

---

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

5. En caso de poseer servicios facturados por nómina o caja es necesario dejar como saldo disponible en ahorros el valor de una cuota.

Dicho lo anterior, en el escenario de querer tramitar la solicitud de cruce de cuentas, el asociado de Fincomercio deberá dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, con el fin de iniciar formalmente la solicitud a través del formulario establecido. En caso que, no le sea posible acercarse personalmente puede remitir carta con: Firma, huella, fecha actual, asunto: Cruce de cuentas, En formato PDF y con los radicados de los productos a cruzar al correo [fincomercio@fincomercio.com](mailto:fincomercio@fincomercio.com), una vez sea radicada, la solicitud será atendida a más tardar en cuatro (04) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil.

Es importante tener en cuenta que, la información brindada está sujeta a verificación teniendo en cuenta que para el caso puntual, al ser una petición de carácter anónima, no es posible para esta entidad solidaria lograr identificar al asociado (a) y sus productos adquiridos de manera voluntaria en la Cooperativa ni el respectado estado.

En cuanto a los mecanismos para la normalización de créditos en mora, a continuación nos permitimos detallar los procesos con sus respectivas condiciones:

#### **Rediferido:**

Es el proceso mediante el cual el asociado solo cancela intereses por mora, intereses corrientes, seguro y gastos de cobranza, de las cuotas vencidas y reduce el valor de la misma, ampliando el plazo a fin de mejorar su flujo de caja.

- Aplica para créditos educativos y de consumo.
- Al momento de la solicitud, el asociado debe tener máximo 55 días en mora para acceder al beneficio.
- Aplica para créditos que han cancelado más del 30% de su plan de pagos actual y pueden extender su plazo al doble de tiempo de las cuotas faltantes de la obligación.
- Puede acceder máximo dos (2) períodos de gracia y una (1) redefinición de deuda.
- No aplica para créditos aval Universidad, atados a pagaduría, microcrédito, Fincoya, FNG, reestructurados, cesión y castigo.

#### **Unificación:**

Es el proceso mediante el cual el asociado podrá acceder al beneficio sin importar la cantidad de cuotas que haya cancelado. Consiste en unificar la totalidad de las obligaciones de la misma línea, con el fin de mejorar su flujo de caja.

- Aplica para créditos atados a pagaduría y por caja.
- Al momento de la solicitud el asociado puede tener máximo 55 días mora.
- Se genera un nuevo número de radicado con la tasa vigente de cada mes.
- El plazo máximo será el doble de cuotas faltantes para terminar de cancelar el crédito de mayor capital y hasta el plazo de la tabla final.

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

- No aplica para créditos aval universidad, FNG, reestructurados, cesión y castigo.
- Se debe diligenciar el formato único de normalizaciones firmado por titular o titular y codeudor, fotocopia de la cédula de cada uno ampliada al 150% con firmas y huellas.
- Si el capital total de los créditos a unificar es mayor a siete millones de pesos (\$8.120.0000) se debe solicitar desprendibles de nómina, nuevo pagaré y certificado laboral no mayor a 30 días.

### **Unificación Fincoya**

Es el proceso mediante el cual el asociado solo podrá acceder a este beneficio una (1) vez por semestre. Consiste en unificar la totalidad de las utilidades que el asociado haya generado.

- El asociado podrá acceder al beneficio sin importar la cantidad de cuotas que haya cancelado de las obligaciones.
- El asociado podrá acceder al beneficio de normalizar las utilidades en mora y generadas al plazo inicial que se pactó, (24 o 36 meses).
- Al momento de la solicitud el asociado puede tener máximo 55 días mora.
- El asociado debe cancelar el valor de los GAC de cada obligación.
- Se le informará al asociado, que la tasa de interés que se aplicará, será la que rija en el momento de aplicar el proceso.
- La fecha de corte será la misma que viene manejando el asociado esta fecha no se puede modificar y quedará para el siguiente mes.

### **Cruces de ahorro - Conversión**

#### **Cruce con pago:**

Es el proceso mediante el cual el asociado debe pagar mínimo 30% del valor vencido y el excedente se cruza de su ahorro permanente.

- Aplica para montos superiores por obligación de quinientos mil pesos (\$500.000).
- El asociado debe cancelar primero y radicar una carta con la solicitud.
- El asociado puede solicitar el cruce una (1) vez por semestre.

#### **Cruce con normalización:**

Es el proceso mediante el cual el asociado puede cruzar el valor de los gastos de cobranza (o rubros correspondientes) de su ahorro permanente, con el fin de aplicar un proceso de normalización.

### **Reestructuración**

Este proceso consiste en minimizar el valor de la cuota que actualmente cancela el asociado y ampliar el plan de pagos que se estipula inicialmente.

- No aplica para créditos aval Universidad, FNG, cesión y castigo.
- Al cierre del mes en curso, el asociado debe tener más de 60 días mora.

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

- Debe cancelar el 100% de los gastos de cobranza.
- El plazo máximo será el doble de cuotas que le faltan por cancelar, y máximo el número de cuotas en la tabla final.
- Este proceso generará reporte ante centrales de información financiera Cifin y Datacrédito y se debe informar al asociado.
- Debe firmar el formato de reestructuración con huellas por él y los titulares del crédito indicando el nuevo plazo, número de radicado de la obligación, fecha del primer pago y pagaré.
- Si el saldo total a reestructurar es mayor a siete millones de pesos (\$7.000.000) se debe adjuntar desprendibles de nómina y certificado laboral no mayor a 30 días.
- Se suministra al deudor la información necesaria que le permita comprender las implicaciones de estas reestructuraciones en términos de costos, calificación crediticia, y los efectos de incumplir en el pago de la obligación.

### **Segunda reestructuración**

La primera reestructuración debe tener un tiempo mayor a 06 meses.

- La cuota mínima que debe quedar es de ochenta mil pesos (\$80.000).
- El asociado debe pagar el 100% de los gastos de cobranza, junto con los intereses corrientes vencidos e intereses por mora.
- El plazo será al doble de tiempo que le queda por cancelar y el máximo será de acuerdo a la tabla final.
- Si la obligación presenta deudor solidario la reestructuración va a quedar atada al titular y codeudor, y se debe radicar segunda firma de garantía.
- Si la obligación no presenta deudor solidario se debe firmar nueva garantía (contrato mutuo) con el codeudor.
- Va dirigido a las obligaciones que presenten un monto igual o superior a un millón de pesos (\$1.000.000) en su saldo total a la fecha.
- Este proceso genera reportes ante centrales de información financiera.

Una vez hechas las anteriores aclaraciones, se reitera que al ser una petición de carácter anónima, no es posible identificar si el peticionario (a) se encuentra activo como asociado (a) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio, así como identificar que productos adquirió de manera voluntaria; de tal manera, con el fin de verificar que el (a) peticionario (a) se encuentre activo (a) como asociado (a) y/o tenga productos vigentes con esta entidad solidaria, se hace necesario el envío sus datos de identificación y de contacto con efectos de realizar una revisión exhaustiva y brindar información detallada a la solicitud descrita en el traslado.

Ahora bien, entendiendo la premura de caso, invitamos amablemente al (a) peticionario (a) a emplear nuestros canales de atención tales como nuestra línea azul en Bogotá al 307 83330 o a nivel nacional 01 8000 111 876, acceder al módulo de PQRS a través la página web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com), de lo contrario puede acercarse a nuestras oficinas para verificar las condiciones y el estado actual de sus productos, esto, con ánimos de poder validar su requerimiento y brindar una pronta solución.

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

Por último, comunicamos que al no identificar puntualmente al (la) petionario (a) y al no tener su número de cédula y/o datos de contacto, con el fin en que el (la) petionario (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", siguiente link: <https://www.fincomercio.com/resp-pgrs-anonimas>

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,



**MERLY ASTRID CARDENAS LINARES**  
**Departamento de Atención al Asociado**

Elaboró: Natgar- Kencas  
Revisó: Dieaco

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



LÍNEA AZUL  
**BOGOTÁ 3078330**

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

[www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com)



SC387-1