

HISTORIAL DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIA

Código: CO-SA-FR-004

Versión: 002



No.	Tipo de Solicitud	Fecha recepción en la Compañía	Hora de Recepción	Fecha de recepción y Registro en la Unidad	Hora del Registro	Medio de Registro	Descripción	Descripción de las comunicaciones con el cliente	Fecha de las comunicaciones con el cliente	Unidad Responsable	Fecha de Entrega Unidad	Hora Entrega Registro	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
1	Queja o Reclamo	3 de marzo de 2015	12:00 PM	3 de marzo de 2015	12:00 PM	Llamada telefónica	La esposa del CF manifiesta su inconformidad en el trato y falta de comunicación que ha habido por parte del Abogado el doctor Omar Vega, la señora García manifiesta que durante este tiempo el doctor Vega les quito las maquinas con engaños y que ahora les llevo una citación para un proceso civil y no comprenden la razón de esta citación ya que el abogado no les informa nada al respecto, por otro lado es muy enfática en el tema de la violación a sus derechos como consumidor financiero y se encuentra insatisfecha y molesta con que una entidad como Leasing Bancoldex le da el trato que le están dando en este momento. Por otra parte la señora García solicita se le informe como fueron aplicados los pagos que realizó en el 2014 y el envío de las copias de las pólizas vigentes de los contratos (correo adjunto contratos 12558 y 12871).	La señora Sandra hablo con Margarita Castellanos, ejecutiva de cuenta de AON con el fin de solicitar copia de las pólizas de los contratos de su esposo. Envío de acta de restitución, últimos pagos y levantamiento de maquinas.	3 de marzo de 2015	Dirección Jurídica	4 de marzo de 2015	04:43 p.m.	25 de marzo de 2015	N/A	25 de marzo de 2015	15	
2	Queja o Reclamo	18 de marzo de 2015	4:51 PM	18 de marzo de 2015	05:17 p.m.	Correo de un Funcionario	El CF manifiesta su disgusto al momento de recibir un correo encriptado y no poder acceder a el, dado esto, le escribe al correo de "servicio al cliente" y no recibió la respuesta esperada ya que le citaron la legislación colombiana, en lugar de brindar una solución alternativa; finalmente menciona no tener tiempo para estas procesos y manifiesta su intención de cancelar los productos que tiene con la Leasing y desvincularse con nosotros.	"En Cumplimiento a lo contemplado en la Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia financiera de Colombia, el archivo debe enviarse encriptado por su seguridad. Si requiere un acompañamiento para poder abrir el archivo, lo invitamos a comunicarse con nosotros al teléfono (en Bogotá) 3534999 extensión 1508"	18/03/2015	Comercial	19 de marzo de 2015	04:08 p.m.	19 de marzo de 2015	11:40 a.m.	13 de abril de 2015	1	
3	Queja o Reclamo	19 de marzo de 2015	2:15 PM	19 de marzo de 2015	2:15 PM	Llamada telefónica	El CF manifestó su inconformidad ya que la semana pasada alrededor de las 12:30 del mediodía, la empresa Deprisa fue a entregarle una información enviada por la Compañía y al darse cuenta que nadie le abrió la puerta por ser hora de almuerzo (según la señora Méndez) la tiro en la calle y unos funcionarios de su empresa lo encontraron al regreso de sus labores.	N/A	N/A	Dirección Administrativa	24 de marzo de 2015	11:52 a.m.	9 de abril de 2015	10:10 a.m.	14 de abril de 2015	12	
4	Queja o Reclamo	31 de marzo de 2015	11:08 AM	31 de marzo de 2015	11:08 AM	Página Web	El CF realiza una solicitud frente al leasing pero adicionalmente manifiestan su inconformidad frente a que no fue posible que alguien les diera dicha información mediante llamada telefónica.	N/A	N/A	Comercial	31 de marzo de 2015	01:21 p.m.	6 de abril de 2015	11:48 a.m.	23 de abril de 2015	4	
5	Queja o Reclamo	25 de abril de 2015	1:20 PM	27 de abril de 2015	09:00 a.m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su disgusto al momento de realizar los pagos de la obligación que tienen en la actualidad con la Compañía ya que en ocasiones reciben comunicaciones emitidas por la Leasing informando que tienen saldos a favor los cuales deben ser descontados de la siguiente factura y ahora les llega el extracto con pago inmediato por tener saldos pendientes de los pagos anteriores y no comprenden porque esta pasando esto ya que ellos realizan el pago de las cuotas bajo las indicaciones realizadas por Leasing Bancoldex.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	27 de abril de 2015	10:29 a.m.	13 de mayo de 2015	02:49 p.m.	19 de mayo de 2015	12	
6	Queja o Reclamo	29 de abril de 2015	3:02 PM	29 de abril de 2015	04:55 p.m.	Correo Electrónico	El CF está insatisfecho con la atención recibida por parte de la Unidad de Cartera debido a que desde el 16 de Abril esta solicitando información frente a su estado de cuenta y a la fecha no ha recibido respuesta alguna.	El 16 de Abril habian enviado un correo electrónico solicitando dicha información. El 5 de mayo nuevamente se comunican con la Agencia de Medellín manifestando que no han recibido respuesta alguna por parte de la Compañía. 6 de Mayo informa ya haber recibido la información respectiva.	16 de Abril 5 de mayo 6 de mayo	Unidad de Cartera	29 de abril de 2015	04:40 p.m.	6 de mayo de 2015	10:19 a.m.	22 de mayo de 2015	4	
7	Queja o Reclamo	3 de julio de 2015	2:27 PM	6 de julio de 2015	09:00 a.m.	Llamada telefónica	La señora Jiménez manifiesta su inconformidad, ya que Leasing Bancoldex le ofreció una tasa del DTF + 7.5 con la línea mi pymes competitivas la cual le pareció muy alta	N/A	N/A	Comercial	6 de julio de 2015	10:35 a.m.	14 de julio de 2015	N/A	27 de julio de 2015	7	
8	Queja o Reclamo	24 de junio de 2015	8:13 AM	6 de julio de 2015	05:31 p.m.	Correo Electrónico	El Consumidor Financiero realiza la reclamación por la notificación y autorización de un reporte en las centrales de riesgo.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	N/A	N/A	7 de julio de 2015	02:47 p.m.	7 de julio de 2015	8	
9	Queja o Reclamo	13 de julio de 2015	3:27 PM	24 de julio de 2015	02:05 p.m.	Correo Electrónico	El Consumidor Financiero realiza la reclamación por la notificación y autorización de un reporte en las centrales de riesgo.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	N/A	N/A	24 de julio de 2015	02:05 p.m.	24 de julio de 2015	8	

HISTORIAL DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIA

Código: CO-SA-FR-004

Versión: 002



No.	Tipo de Solicitud	Fecha recepción en la Compañía	Hora de Recepción	Fecha de recepción y Registro en la Unidad	Hora del Registro	Medio de Registro	Descripción	Descripción de las comunicaciones con el cliente	Fecha de las comunicaciones con el cliente	Unidad Responsable	Fecha de Entrega Unidad	Hora Entrega Registro	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
10	Queja o Reclamo	11 de agosto de 2015	10:42 AM	11 de agosto de 2015	11:24 a.m.	Correo Electrónico	El Consumidor Financiero manifiesta su inconformidad debido que no le están llegando los extractos a tiempo para realizar los pagos de la obligación que tiene en la actualidad con la Compañía y si le llegan alertas de pagos con intereses de mora	N/A	N/A	Unidad de Cartera	11 de agosto de 2015	11:24 a.m.	11 de agosto de 2015	02:51 p.m.	2 de septiembre de 2015	0	
11	Queja o Reclamo	12 de agosto de 2015	10:33 AM	12 de agosto de 2015	10:49 a.m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad por la atención recibida al momento de requerir información para su respectiva actualización	N/A	N/A	Vicepresidente de Riesgos (E) Secretaría General SARLAFT	12 de agosto de 2015	11:37 a.m.	28 de agosto de 2015	N/A	3 de septiembre de 2015	12	
12	Queja o Reclamo	18 de agosto de 2015	9:55 AM	18 de agosto de 2015	09:55 a.m.	Llamada telefónica	Manifiesta su inconformidad al momento de tratar de comunicarse con el área Comercial para solicitar respuesta frente a la aprobación de un leasing para la compra de vehículo de un cliente en común.	N/A	N/A	Comercial	18 de agosto de 2015	10:21 a.m.	27 de agosto de 2015	12:31 p.m.	8 de septiembre de 2015	7	
13	Queja o Reclamo	8 de septiembre de 2015	8:36 AM	8 de septiembre de 2015	08:45 a.m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad frente a la demora que ha existido para realizar el traspaso del vehículo que adquirieron mediante la Leasing y que a pesar de contactar a las personas de la Unidad de Cartera y de enviar desde hace un año y medio la documentación que se requiere para tal fin, no ha sido posible dicho traspaso.	Solicitud Documentación Respuesta a la solicitud anterior Envío de Cámara de Comercio Confirmación del recibido de la Cámara de Comercio	23 de Julio 2015 23 de Julio 2015 10 de Agosto de 2015 11 de Agosto de 2015	Unidad de Cartera	8 de septiembre de 2015	10:36 a.m.	11 de septiembre de 2015	N/A	29 de septiembre de 2015	3	
14	Queja o Reclamo	15 de septiembre de 2015	1:17 PM	16 de septiembre de 2015	04:44 p.m.	Carta	Manifestando su inconformidad frente al manejo que se ha dado al tema del crédito solicitado como víctima de la violencia	N/A	N/A	Secretaría General	16 de septiembre de 2001	04:44 p.m.	5 de octubre de 2015	N/A	6 de octubre de 2015	14	
		5 de octubre de 2015	N/A										27 de octubre de 2015	N/A	27 de octubre de 2015	15	
N/A	Queja o Reclamo	25 de septiembre de 2015	9:18 PM	5 de octubre de 2015	11:01 a.m.	DCF	Manifiesta inconformidad frente a la información reportada en los extractos de la operación de Leasing con Codexpro.	N/A	N/A	Secretaría General	25 de septiembre de 2015	09:18 p.m.	7 de octubre de 2015	N/A	7 de octubre de 2015	8	
15	Queja o Reclamo	23 de octubre de 2015	10:48 AM	23 de octubre de 2015	10:48 AM	Correo Electrónico	Manifiesta inconformidad por la falta de diligencia en el envío de los Documentos Soporte de la Operación Leaseback - Miocardio SAS., lo anterior debido a que esta operación fue legalizada en el mes de Septiembre de 2015, y a la fecha no ha recibido dicha documentación; adicionalmente, manifiesta que debe cancelar el primer cánón y no cuenta con los documentos para tal fin. Finalmente, informa que esto también ha perjudicado sus Estados Financieros ya que no ha podido realizar el cierre contable a 30 de Septiembre de 2015, por la falta de esta información.	Ya se había realizado dicha solicitud mediante correo y en repetidas oportunidades verbalmente al Director Comercial a cargo.	16 de Octubre de 2015	Dirección de Operaciones	26 de octubre de 2015	09:16 a.m.	28 de octubre de 2015	N/A	17 de noviembre de 2015	3	
16	Queja o Reclamo	24 de noviembre de 2015	5:43 PM	1 de diciembre de 2015	09:00 a.m.	Correo Electrónico	El Cliente está manifestando su inconformidad debido a que desde el 5 de noviembre está solicitando aclaración frente a unas dudas que se presentaron frente a sus contratos de leasing expuestos en el correo electrónico del 24 de Noviembre de 2015 y a la fecha no han recibido respuesta total de dicha solicitud	Se aclara al cliente los efectos de la carta de notificación de redescuento.	24 de noviembre de 2015	Dirección de Operaciones	2 de diciembre de 2015	02:27 p.m.	17 de diciembre de 2015	05:56 p.m.	16 de diciembre de 2015	16	
17	Queja o Reclamo	26 de noviembre de 2015	4:28 PM	1 de diciembre de 2015	09:00 a.m.	Correo Electrónico	La señora Guzmán manifiesta su inconformidad y disgusto frente a la asesoría recibida por parte de un Freelance de la Compañía en la ciudad de Barranquilla.	N/A	N/A	Vicepresidencia Comercial	2 de diciembre de 2015	02:35 p.m.	10 de diciembre de 2015	01:25 p.m.	18 de diciembre de 2015	9	
N/A	Queja o Reclamo	17 de diciembre de 2015	11:07 AM	17 de diciembre de 2015	11:07 AM	DCF	El señor Cruz solicita se aclare la aplicación de los pagos realizados a Leasing BancoldeX	se envía tabla de amortización inicial y actual	29 de diciembre de 2015	Dirección Jurídica y Dirección de Cartera	17 de diciembre de 2015	02:36 p.m.	4 de enero de 2016	12:14 p.m.	12 de enero de 2016	10	