

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	17 de febrero de 2016	5:44 PM	18 de febrero de 2016	8:05 AM	SFC	El señor Rodriguez manifiesta su inconformidad debido a que Leasing Bancolombia realizó en el mes de diciembre de 2015 una subasta mediante la firma "Superbid", el señor informa que realizó una consignación por valor de \$3.000.000 con el fin de acceder a dicha subasta, sin embargo manifiesta que su propuesta no fue aceptada y que en repetidas oportunidades ha solicitado el reintegro del dinero y a la fecha de la queja no ha recibido dicha devolución.	N/A	N/A	Dirección Administrativa	18 de febrero de 2016	11:35 a. m.	23 de febrero de 2016	10:38 a. m.	23 de febrero de 2016	4	
2	Queja o Reclamo	21 de abril de 2016	12:18 PM	21 de abril de 2016	2:00 p. m.	DCF	Solicita aclaración sobre la aplicación de los pagos que ha realizado	N/A	N/A	Unidad Jurídica	N/A	N/A	3 de mayo de 2016	N/A	13 de mayo de 2016	8	
3	Queja o Reclamo	31 de agosto de 2016	3:44 PM	5 de septiembre de 2016	8:00 a. m.	DCF	La empresa no está de acuerdo con el pago solicitado por Leasing Bancolombia para dar solución al incumplimiento de las obligaciones pactadas en el pagaré 124314, en el pagaré está definido que se va a realizar un abono de 100 millones a capital con el fin de disminuir el tiempo total de la obligación y que las cuotas fijas de amortización a capital deben quedar de 10 millones más los intereses causados, ninguna de estas dos condiciones se cumplieron dado que el abono a capital fue de \$99.706.108 a pesar de haber realizado la consignación por los 100 millones y la cuota mensual está llegando con amortización a capital por \$9.696.684, por lo tanto nos vemos en la necesidad de poner el conocimiento del caso en manos de la Superintendencia Financiera de Colombia así como en la Superintendencia de Sociedades solicitando la solución a nuestro requerimiento, ya que el cliente no puede pagar por los errores cometidos por Leasing Bancolombia afectando el capital de la empresa.	N/A	N/A	Dirección Comercial y Dirección Jurídica	5 de septiembre de 2016	7:26 a. m.	17 de septiembre de 2016	N/A	21 de septiembre de 2016	10	
4	Queja o Reclamo	9 de noviembre de 2016	9:20 AM	10 de noviembre de 2016	9:30 AM	Carta	Solicitaron el servicio de grúa a la aseguradora (QBE) para movilizar el vehículo de su propiedad al taller, les informaron que estaban verificando el estado de la póliza y que se comunicaban en cinco minutos, pasaron 24 horas y no se comunicaron. Su inconformidad es por la tardanza al informar a donde podrían llevar el vehículo. Adicionalmente, solicitan un comunicado en donde se informe, el estado de la póliza, copia de la póliza actualizada.	En el cruce de la información estaban los correos enviados a la funcionaria de QBE	8/11/2016	Dirección de Operaciones	11 de noviembre de 2016	4:37 p. m.	16 de noviembre de 2016	N/A	1 de diciembre de 2016	4	
5	Queja o Reclamo	20 de diciembre de 2016	12:02 PM	21 de diciembre de 2016	8:37 AM	DCF	El CF manifiesta su inconformidad frente a la actitud y trato recibido por el abogado externo que atiende este caso y el manejo del cobro jurídico.	Ver correos Electrónicos	N/A	Dirección Jurídica	21 de diciembre de 2016	2:57 p. m.	17 de enero de 2017	N/A	18 de enero de 2017	6	