

ARCO													HISTORIAL DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIA				Código: CO-SA-FR-004	
													Versión: 003					
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	Descripción de la Respuesta	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
1	Queja o Reclamo	19 de enero de 2017	3:12 PM	19 de enero de 2017	3:12 PM	Carta	El cliente solicita aclaración sobre el embargo de la oficina jurídica y de cobro coactivo del Municipio de Itagüí identificado el día que quisieron realizar el traspaso de dicho vehículo. El CF manifiesta su inconformidad debido a que no pudieron hacer el traspaso y porque a la fecha no ha recibido respuesta por parte de Leasing BancoldeX ya que no era la primera vez que hablaban de este inconveniente (Jurídico y Operaciones).	N/A	N/A	Operaciones	19 de enero de 2017	4:48 p. m.	Se explica al CF que el proceso de cobro coactivo a que hace referencia el embargo, es originado por el incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales de otro titular de la entidad y que si se encuentra adelantando los trámites necesarios para el levantamiento del embargo; se explica al CF que es una situación que depende de los tiempos de respuesta de otras entidades y que también se está adelantando el proceso ante la Secretaría de Hacienda de Sincelejo.  Finalmente, se informa que será enviado el desembargo a la mayor brevedad posible para que puedan efectuar el traspaso del vehículo.	31 de enero de 2017	12:02 p. m.	9 de febrero de 2017	8	
2	Queja o Reclamo	8 de marzo de 2017	6:56 AM	8 de marzo de 2017	9:38 a. m.	DCF	El CF manifiesta su inconformidad debido a que no recibieron la información clara acerca del valor de la cuota mensual que debían pagar y solicitaron: 1. Se descuente el valor adicional (cerca de \$ 1.400.000) que se pagó el 29 de diciembre del año pasado. 2. Se cumpla con las condiciones del otro si firmado por un periodo de 6 meses a partir de noviembre de 2016. 3. No se realice el reporte a las centrales de información.  (información tomada de la respuesta del DCF)	N/A	N/A	Vicepresidencia y Gerencia Comercial	8 de marzo de 2017	9:38 a. m.	Conclusiones de la Defensoría del Consumidor:  1. La aplicación de los pagos realizados por concepto de intereses corrientes se ha realizado debidamente. 2. En cuanto al pago adicional de \$1.400.000, se pudo determinar que fue correctamente aplicado, por cuanto se trató del pago de intereses de plazo debidamente causados al 29 de diciembre de 2016, condición necesaria para legalizar la operación de reestructuración, la anterior aplicación se evidencia de la tabla de aplicación de pagos realizada por Leasing, aplicación que se sugiere a la entidad sea explicada al consumidor.  Por lo anterior no considera procedente acceder a la petición del consumidor de orden devolución de suma alguna por tal concepto.  3. Para la Defensoría el pagaré que se firmó el 24 de enero de 2017 recoge el acuerdo entre las partes y es suficiente para instrumentar la operación aprobada por 6 meses de gracia a capital, de noviembre de 2016 a abril de 2017 y no se considera necesaria la firma de un nuevo pagaré.  4. Por todo lo anterior la Defensoría recomienda a la Entidad dar cumplimiento a lo pactado y aprobado, corregir la liquidación de los intereses de mora y si fuere el caso corregir el reporte a las centrales de información que evidencie mora en el pago de capital desde el mes de noviembre de 2016. Lo anterior, teniendo en cuenta que el aplazamiento en la legalización de la operación no debe repercutir en contra del consumidor.	17 de marzo de 2017	5:00 p. m.	21 de marzo de 2017	7	
3	Queja o Reclamo	9 de mayo de 2017	2:30 PM	9 de mayo de 2017	3:00 p. m.	DCF	El CF manifiesta su inconformidad con aspectos contractuales, en lo que se refiere a la solicitud de firma de la escritura de transferencia de un predio.	N/A	N/A	Vicepresidencia y Gerencia Comercial	9 de mayo de 2017	3:20 p. m.	La primera respuesta dada al cliente se envía el 16 de mayo, donde se le informa que se ha asistido a la notaría para efectuar el trámite en tres ocasiones y no ha sido posible debido a que como se lo ha indicado la protocolista de la notaría, es necesario realizar el pago de la estampilla prohospital nivel I y II y enviar el paz y salvo de administración ya que sin esos documentos la Gerente no puede firmar la escritura; sin embargo, el 19 de mayo es enviada una comunicación firmada por el Gerente General, donde manifiestan no aceptar la respuesta de parte de Leasing BancoldeX. Dado lo anterior es necesario que el Defensor del Consumidor Financiero emita la respuesta final a la cual concluye lo siguiente:  1. Ni la entidad ni el consumidor demostraron haber comparecido a la notaría para la firma de la escritura en la fecha prevista. 2. LEASING BANCOLDEX S.A. informó al consumidor acerca de los documentos pendientes para la firma de la escritura pública. 3. Que por parte de LEASING BANCOLDEX S.A. no existen documentos pendientes para la firma de la escritura pública.  Es así como esta Defensoría considera que la entidad, a la fecha, cumplió con los trámites y documentos necesarios para lograr la firma de la escritura de transferencia al consumidor financiero.	23 de mayo de 2017	1:43 p. m.	19 de mayo de 2017	10	
4	Queja o Reclamo	19 de julio de 2017	11:07 AM	19 de julio de 2017	4:00 p. m.	Traslado BancoldeX	El CF manifiesta su inconformidad frente a la tardanza de la respuesta de la solicitud del crédito radicado en la Compañía.	N/A	N/A	Vicepresidencia y Gerencia Comercial	19 de julio de 2017	4:23 p. m.	Se explica al CF que la solicitud de crédito realizada no pudo continuar debido a que no hizo llegar a la Compañía información adicional que se solicitó y que se está a la espera de esas aclaraciones para retomar la solicitud.	25 de julio de 2017	5:00 p. m.	2 de agosto de 2017	4	
5	Queja o Reclamo	11 de septiembre de 2017	1:18 PM	12 de septiembre de 2017	8:54 a. m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad debido a que realizó el pago de una cuota por el botón de pago (virtual) después de las 5 de la tarde y después recibió una comunicación por parte de la Compañía donde se informa sobre una mora para lo que el cliente manifiesta lo siguiente:  "el cual me pareció bajo unos términos ofensivos, anulando y contaminando la relación comercial banco - cliente, realizando una amenaza de informe a la central de riesgos como si el cliente estuviera debiendo una cuota completa del crédito o algo más, como si el cliente fuera ilegalizable, como si no existiera un asesor comercial de Leasing BancoldeX que anunciara la inconsistencia del pago, todos los calificativos negativos que pueden existir es el trato que recibió el cliente, del cual genera al cliente un calificativo para esta entidad financiera dentro de la más baja que pueda existir, cobrando de esta forma \$920,00 miserables... de mucho que pensar; si siquiera evalúan los costos de impresión, el papel utilizado más el valor de la correspondencia domiciliar contra el valor adeudado (\$920), el cual es mucho mayor, adicionando el deterioro comercial y la mala imagen adquirida el Leasing por este evento.".	N/A	N/A	Dirección de Cartera	12 de septiembre de 2017	10:11 a. m.	Se ofrece disculpas al cliente y se le explica que como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia es necesario dar cumplimiento a la normatividad sobre Habeas Data; adicionalmente, se informa al cliente que el pago se realizó mediante PSE a las 5:36, es decir que realizó la transacción en horario extemporáneo.  Finalmente se aclara que la mora fueron de 17 días por un valor de \$923 pesos	20 de septiembre de 2017	2:47 p. m.	2 de octubre de 2017	7	
6	Queja o Reclamo	21 de septiembre de 2017	1:16 PM	21 de septiembre de 2017	1:16 PM	DCF	Se transcribe la queja:  "En julio del 2014 por motivos de extorsiones e inseguridad nos vimos abocados a cerrar la empresa familiar. ... A esa fecha teníamos un crédito vigente con BancoldeX S. A. ... Obligación que seguimos asumiendo con los ingresos familiares, para el 27 de febrero del 2015 hicimos un abono a la deuda de \$20.000.000 no sin antes comunicarnos con ... para tratar de que nos condonaran la deuda con el abono de los 20.000.000, pero en su defecto el nos envía un correo donde nos expresa que faltaban \$ 4.300.000 para cancelar la opción de compra y para dejar a paz y salvo la operación (el cual adjunto y reenvío correo) dinero que fue cancelado según plan de pago enviado por el Señor ... ( adjunto) y que cumplimos rigurosamente hasta el 12/06/2016 cuando cancelamos la "última" cuota (adjunto todos los recibos de Davivienda de los pagos de la opción de compra)  Pero oh sorpresa!! Hace poco mi hijo ... y que ejercita como representante legal de la entidad aparece reportado a las centrales de riesgo, SIN SER NOTIFICADO por BancoldeX S.A. como es el deber ser en estos casos. Al comunicarnos el Banco el nuevo gerente ... nos informa que estamos debiendo la opción de compra, más los respectivos intereses de mora para un total de \$ 3.900.277"	N/A	N/A	Gerencia Comercial y Dirección de Cartera	26 de septiembre de 2017	9:58 a. m.	Se le explica al cliente que los soportes de pago realizados en el Banco Davivienda y remitidos a la entidad, se encuentran debidamente aplicados en las fechas correspondientes a los pagos; adicionalmente, se informa que frente al reporte, se hace debido a que somos una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia la cual nos exige el cumplimiento de la normatividad sobre Habeas Data y que fue remitida la comunicación donde se informaba que nos disponíamos a realizar el reporte negativo a la Central de Información Financiera, las cuales fueron devueltas por parte del courier con la observación "Entrega fallida porque destinatario no reside en dirección de entrega".  Por otra parte, se menciona que la entidad, no notificó a LEASING BANCOLDEX hoy ARCO GRUPO BANCOLDEX, con quince (15) días de antelación del cambio de dirección como lo establece la cláusula VIGÉSIMA SEGUNDA del Contrato de Leasing No. 103-1000-12629.  Finalmente, se informa al cliente que la Compañía mediante la Gerencia de Medellín buscó por todos los medios la manera de establecer contacto con la empresa cosa que no tuvo éxito si no hasta el momento en que el CF se contacto con Nuestro Defensor del Consumidor Financiero.	3 de octubre de 2017	2:47 p. m.	3 de octubre de 2017	8	
7	Queja o Reclamo	9 de octubre de 2017	11:24 AM	13 de octubre de 2017	4:04 PM	Carta	El consumidor financiero manifiesta su disgusto por la mala calificación en centrales de riesgo.	N/A	N/A	Cartera y Crédito	17 de octubre de 2017	12:13 p. m.	Se explica al CF que por un error operativo del sistema de la Compañía se asigna la mala calificación al cliente; sin embargo también se le informa que desde el mes de septiembre se corrigió dicho error ante la central de riesgos dejando la calificación en "AA".	17 de octubre de 2017	N/A	31 de octubre de 2017	6	
8	Queja o Reclamo	13 de octubre de 2017	4:25 PM	1 de noviembre de 2017	11:43 AM	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad debido a la tardanza que se ha tenido para la obtención de la firma de la escritura del traspaso del bien.	N/A	N/A	Dirección comercial/ Jurídico	13 de octubre de 2017	4:25 p. m.	Se informa al CF que la Compañía registro el ingreso de la minuta, y que en ningún momento se recibió instrucciones ni información relacionada con los antecedentes del negocio para proceder como lo está solicitando en el DP.  Adicionalmente, se informa que ya fue enviada a la notaría la escritura según las instrucciones dadas por el CF y que será contactado por uno de los funcionarios de la Compañía con el fin de confirmar el cierre de la solicitud o para ponerse así disposición en caso de tener algo pendiente.	7 de noviembre de 2017	N/A	7 de noviembre de 2017	15	
9	Queja o Reclamo	24 de octubre de 2017	6:05 PM	25 de octubre de 2017	2:00 p. m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad por la forma en que se le está haciendo el cobro de sus obligaciones con la Compañía.	N/A	N/A	Vicepresidencia y Dirección Comercial	30 de octubre de 2017	10:50 a. m.	Se explica en la comunicación al CF lo siguiente:  " (...) "vencidos algunos términos de tiempo en gestión de cobro de obligaciones, se procede a alertar al deudor sobre la eventualidad de dar traslado del mismo a cobro jurídico, como una advertencia para evitar inconvenientes futuros. (...) la obligación de la referencia alcanzó un tiempo de mora de 44 días, razón que explica la alerta de la cual fue objeto. Me indican también que la comunicación telefónica reciente con ustedes no ha sido eficaz".  Así mismo, se le indica que el Director Comercial a cargo se comunicará con ellos para aclarar este tema.	7 de noviembre de 2017	N/A	16 de noviembre de 2017	9	