

ARCO GRUPO BANCOLDEX				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	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
1	Queja o Reclamo	15 de febrero de 2018	4:19 PM	16 de febrero de 2018	8:00 AM	Carta	El CF manifiesta su inconformidad debido a que en repetidas oportunidades ha solicitado un poder para solicitar los paz y valores municipales y no ha sido posible conseguir dicho documento.	N/A	N/A	Operaciones / Jurídico	16 de febrero de 2018	8:27 a. m.	19 de febrero de 2018	N/A	8 de marzo de 2018	2	
2	Queja o Reclamo	26 de febrero de 2018	10:22 AM	26 de febrero de 2018	4:00 PM	Carta / Correo Electrónico	El CF solicita se indiquen las razones y los motivos por los cuales se hizo la Consulta a las Centrales de Riesgo	N/A	N/A	Comercial	26 de febrero de 2018	4:28 p. m.	8 de marzo de 2018	N/A	20 de marzo de 2018	8	
3	Queja o Reclamo	28 de febrero de 2018	10:42 AM	28 de febrero de 2018	5:00 PM	Correo Electrónico	La inconformidad del CF esta enfocada a que le fue enviada una información con datos relevantes de la empresa en un sobre transparente donde se podía ver todos los datos y dando a conocer información confidencial de la empresa.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	28 de febrero de 2018	5:11 p. m.	7 de marzo de 2018	N/A	22 de marzo de 2018	5	
4	Queja o Reclamo	26 de marzo de 2018	3:43 PM	27 de marzo de 2018	8:00 AM	Correo Electrónico	El CF manifiesta inconformidad debido a que manifiesta haber cancelado oportunamente sus obligaciones con la Compañía, sin embargo se solicita en su extracto el pago inmediato y se cobran unos intereses de mora.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	27 de marzo de 2018	8:43 a. m.	3 de abril de 2018	N/A	18 de abril de 2018	4	
5	Queja o Reclamo	17 de mayo de 2018	11:01 AM	17 de mayo de 2018	11:10 AM	Defensor del Consumidor	Manifiesta inconformidad frente a la información que ha solicitado a la aplicación de los pagos y que no le ha sido enviada la certificaciones donde conste que esta al día en sus obligaciones	N/A	N/A	Unidad de Cartera y Secretaría General	17 de mayo de 2018	11:27 a. m.	29 de mayo de 2018	N/A	29 de mayo de 2018	8	
6	Queja o Reclamo	12 de junio de 2018	1:28 PM	12 de junio de 2018	1:50 AM	Carta	El CF manifiesta su inconformidad frente a la forma en que se ha realizado los cobros esta judicial por parte del abogado externo designado.	N/A	N/A	Secretaría General	12 de junio de 2018	3:15 p. m.	29 de junio de 2018	N/A	4 de julio de 2018	13	
7	Queja o Reclamo	19 de julio de 2018	1:18 PM	19 de julio de 2018	2:41 PM	Defensor del Consumidor	El CF se considera víctima de un abuso del poder dominante por el cobro injustificado de la retención en la fuente durante la negociación con la Compañía.	N/A	N/A	Operaciones	19 de julio de 2018	3:31 p. m.	27 de septiembre de 2018	N/A	13 de agosto de 2018	48	El Defensor del Consumidor envió carta donde acepto que se dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y que ya involucra los centrales.
8	Queja o Reclamo	19 de julio de 2018	3:34 PM	23 de julio de 2018	8:28 AM	Defensor del Consumidor	El CF manifiesta inconformidad frente a la poca diligencia del funcionario encargado para comunicar a tiempo cuando llegan las foto multas	N/A	N/A	Operaciones	23 de julio de 2018	8:28 a. m.	27 de septiembre de 2018	N/A	13 de agosto de 2018	48	El Defensor del Consumidor envió carta donde acepto que se dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y que ya involucra los centrales.
9	Queja o Reclamo	6 de agosto de 2018	3:12 PM	9 de agosto de 2018	11:24 AM	Correo Electrónico	El CF manifiesta inconformidad frente a la poca diligencia del funcionario encargado para comunicar a tiempo cuando llegan las foto multas	N/A	N/A	Operaciones	9 de agosto de 2018	11:24 a. m.	10 de agosto de 2018	N/A	29 de agosto de 2018	3	
10	Queja o Reclamo	13 de agosto de 2018	10:38 AM	14 de agosto de 2018	11:44 AM	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad por el NO envió a tiempo de las facturas para el pago de la cuotas del crédito, ya que al llegar tarde los extractos de pago, se generan unos intereses de mora	N/A	N/A	Cartera	14 de agosto de 2018	11:44 a. m.	14 de agosto de 2018	N/A	#####	1	
11	Queja o Reclamo	17 de agosto de 2018	3:00 PM	17 de agosto de 2018	3:00 PM	Traslado BancolDEX	El CF manifiesta su inconformidad por el servicio recibido por parte de ARCO Grupo	N/A	N/A	Dirección Comercial	17 de agosto de 2018	3:35 p. m.	28 de agosto de 2018	N/A	#####	6	
12	Queja o Reclamo	12 de septiembre de 2018	N/A	#####	9:17 AM	Carta	Funcionaria manifiesta inconformidad por la gestión en algunos procesos internos en la ciudad de Bucaramanga	N/A	N/A	Dirección Comercial	#####	10:01 a. m.	14 de septiembre de 2018	N/A	3 de octubre de 2018	2	
13	Queja o Reclamo	8 de octubre de 2018	9:15 AM	11 de octubre de 2018	4:45 PM	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad porque recibió una comunicación donde se le informaba que no se ha recibido el pago de la obligación	N/A	N/A	Cartera	11 de octubre de 2018	4:45 PM	11 de octubre de 2018	N/A	30 de octubre de 2018	3	
14	Queja o Reclamo	7 de noviembre de 2018	4:40 PM	9 de noviembre de 2018	5:21 PM	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad por el servicio recibido por parte de ARCO Grupo BANCOLDEX en relación con el envío de información recordando el vencimiento de una obligación y presenta igualmente queja por la que considera inadecuada gestión de contacto de un tiempo en adelante de recibir el servicio al momento de hacer la operación.	N/A	N/A	Operaciones	9 de noviembre de 2018	5:21 PM	19 de noviembre de 2018	N/A	#####	8	