La presente es con el fin de presentar una queja por la mala atención y demora presentada para realizar un préstamo para la compra de dos bicicletas en la sede Coopser de

Tuluá, las bicicletas son de Bikehouse, nos presentamos desde el mes de octubre desde el día 19 solicitando información para hacer un préstamo para comprar dos bicicletas, la persona encargada de atendernos fue el señor Jorge, quien nos entregó la información para la realización del préstamo y nos dijo que para vehículo había un préstamo de 0% de interés, y nos informa que las bicicletas aplican para la realización del préstamo, nos informa de unos documentos que debemos llevar, adicional a esto un codeudor y realizar una capitalización de alrededor de 400 mil pesos, se entrega lo solicitado y una se hace entrega me informan que se enviaría a Cali para su aprobación, la siguiente semana más o menos 23 y 25 de octubre, se genera un pago para una revisión de riesgos mía y de mi codeudor con un pago de 36 mil pesos, llevamos los papeles de Bikehouse, los míos y entregamos los papeles, quedo pendiente de la respuesta de Cali para continuar con el proceso, la siguiente semana nos confirman que el proceso continua y que se deben anexar otros documentos de los cuales no me habían informado, incluyendo unos adicionales del sitio de venta de las bicicletas, informo a Bikehouse y se llena la encuesta y luego se envían los documentos solicitados para ello, a los siguientes días me llaman para confirmar que la encuesta no está completa y se llama a Bikehouse para corroborar esto, de Bikehouse me informan que lo han llenado en dos ocasiones y que han hablado con alguien de Coopser y que se encuentra al día, para el primer fin de semana de noviembre en el primer puente nos dicen que va bien y en espera de la aprobación de Cali, la semana del 7 al 11 de noviembre me informan que debo volver y llenar los papeles con el codeudor y apenas se van a enviar a Cali para su aprobación, la semana siguiente me dicen que está aprobada pero que abone al capital para acceder el préstamo, se hace el abono y solicitan la factura de venta de las bicicletas, se va a Bikehouse y nuevamente se llama a Coopser y dicen que facturas de venta no se generan pues se necesita unos códigos que traen cada bicicleta para hacerla y que la casa principal no autoriza esto, pero si una especie de pre factura para poder realizar el proceso, se lleva a Coopser el día 15 de noviembre y la niña me informa que el señor Jorge no está, que está en campaña y que mañana me informa, el día 16 de noviembre me deja un mensaje por WhatsApp y arrimo a la oficina y me dice que ese papel de pre-factura que llevé no sirve, que necesito hacer otra carta y enviarla a no sé quién para poder aprobar el préstamo, a lo cual me ofusco y pido en PQRS, que no me entregan me llevan donde un señor que es el encargado le explico que me tienen como un niño de aquí para allá, que desde el principio me dijeron que eran 4 cosas que necesitaba y no que cada semana salían con otro papel adicional para llevar que es otra traba para tenerme de semana en semana, ya más ofuscado solicito cancelar el préstamo y solicito un PQRS a varios funcionarios incluyendo una señora mayor y nadie me entrega el formato o me explica que debo hacer, a lo cual me retiro y solicito vía WhatsApp, de igual forma solicite el dato del administrador o gerente de esta sede y hasta el momento no tengo respuesta para hacer la cancelación del préstamo una asesora me escribe y le reitero la acción de cancelar el préstamo. Por lo anterior y en vista de tantos peros para realizar el préstamo solicito a ustedes la cancelación del préstamo y agradeciendo su colaboración y respuesta ante la presente.

Agradeciendo su atención

Jairo Mauricio Hernández López

CC 94427977

Celular 3002426112