

Bogotá D.C., 14 de enero de 2026

Señores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOSERVUNAL

Área de Cartera / Atención al Asociado

Ciudad

Asunto: Solicitud de cancelación anticipada del crédito 253001060, reliquidación y objeción expresa de cargos no informados adecuadamente – Crédito de libre inversión desembolsado el 27 de noviembre de 2025

Yo, Ángela Cristina Borbón Borbón, identificada como aparece al pie de mi firma, en calidad de tomadora del crédito referido, actuando de buena fe y en ejercicio de mis derechos como consumidora financiera, me permito manifestar lo siguiente:

1. Hechos relevantes

1. El crédito de libre inversión fue desembolsado el día 27 de noviembre de 2025, por un valor neto de \$72.132.945, sobre un monto aprobado de \$88.493.952, existiendo una diferencia de aproximadamente \$16.361.007, correspondiente a diversos cargos descontados antes o al momento del desembolso.
2. Durante la etapa precontractual (oferta, simulaciones, explicaciones iniciales y comunicaciones previas), NO me fue informada de manera clara, suficiente, comprensible y detallada la existencia, naturaleza, monto ni impacto económico real de dichos cargos, ni se me explicó que el valor efectivamente recibido sería sustancialmente inferior al monto aprobado.
3. No cuento con formación ni conocimiento técnico en materia financiera. En razón de ello, confié legítimamente en la información suministrada por la entidad al momento de aceptar el crédito, información que —tras un análisis posterior— resultó incompleta e insuficiente, afectando de manera directa mi consentimiento informado.
4. Adicionalmente, el análisis integral del monto efectivamente desembolsado y de los cargos aplicados al crédito solo pudo realizarse durante el mes de enero, debido a que el desembolso ocurrió en periodo de cierre de año, lo cual razonablemente implicó un mayor tiempo para revisar, comprender y dimensionar en detalle los documentos contractuales y los efectos económicos reales del crédito que se me adjudicó.
5. Precisamente por lo anterior, y mientras se adelantaba dicho análisis, tomé la decisión consciente y deliberada de NO utilizar los recursos desembolsados, los cuales no han sido retirados, transferidos ni destinados a ningún fin, con el único propósito de evitar consolidar una obligación económica cuyos costos reales no me habían sido informados adecuadamente.

6. Una vez comprendido el impacto financiero real del crédito, constaté que los cargos aplicados —y en especial la diferencia aproximada de \$16 millones entre el monto aprobado y el monto efectivamente desembolsado— hacen el crédito financieramente inviable y sustancialmente distinto a lo que razonablemente entendí al momento de su aceptación.

2. Manifestación expresa de objeción

Con fundamento en los hechos anteriores, MANIFIESTO DE FORMA EXPRESA, CLARA E INEQUÍVOCA que:

- NO estoy dispuesta a asumir ni pagar los cargos que conforman la exagerada diferencia entre el monto aprobado (\$88.493.952) y el monto efectivamente desembolsado (\$72.132.945), en la medida en que dichos costos no me fueron informados de manera previa, clara, suficiente ni comprensible, ni fueron objeto de un consentimiento informado real.
- Mi voluntad es revertir el crédito y resolver la relación contractual, aceptando exclusivamente el pago del capital efectivamente desembolsado y los intereses causados de forma proporcional por los días exactos en los que los recursos permanecieron en la cuenta, desde el 27 de noviembre de 2025 hasta la fecha de pago.

3. Fundamentos jurídicos

Esta solicitud se sustenta, entre otros, en:

- La Ley 1328 de 2009, que consagra el derecho del consumidor financiero a recibir información cierta, suficiente, clara y oportuna, especialmente respecto de costos y condiciones económicas del producto.
- La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), que protege frente a información incompleta o engañosa y frente a prácticas contractuales que generen desequilibrios injustificados.
- Los principios de transparencia, buena fe contractual y consentimiento informado, que rigen las relaciones precontractuales y contractuales en materia financiera.
- La normativa y criterios administrativos de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en materia de protección del consumidor y del asociado.

4. Solicitudes concretas

Con base en lo anterior, solicito:

1. La cancelación anticipada del crédito, mediante la correspondiente liquidación total, limitada a:

- El capital efectivamente desembolsado, y los intereses causados de forma estrictamente proporcional, por los días reales de permanencia de los recursos en la cuenta.
- 2. La reliquidación y reversión de los intereses anticipados, en caso de existir valores cobrados en exceso frente al tiempo real transcurrido.
- 3. La revisión y devolución de todos aquellos cargos que no hayan sido debidamente informados y consentidos de forma previa, incluyendo aquellos que, por su naturaleza, no se hayan devengado plenamente al no haberse utilizado el crédito.
- 4. La entrega de un detalle completo, claro y soportado de cada uno de los cargos aplicados, indicando su fundamento contractual, naturaleza jurídica y condiciones de reversión o devolución.

5. Copia a autoridades de control

La presente comunicación se envía en copia a la Superintendencia de la Economía Solidaria y a la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de dejar constancia formal de esta reclamación, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que puedan adelantarse ante la autoridad competente.

Reitero mi voluntad de resolver esta situación de manera directa, transparente y de buena fe, esperando una respuesta de fondo, clara y jurídicamente sustentada dentro de los términos legales.

Atentamente,

Ángela C. Borbón B
Ángela Cristina Borbón Borbón
C.C. 52.115.735
Teléfono: 3002137103
Correo electrónico: acborbonb@unal.edu.co

Copia:

- Superintendencia de la Economía Solidaria
- Superintendencia Financiera de Colombia

Recibí
Ángela C. Borbón B
Ximara
Ramirez
COOSERVUNAL
solidaridad, solidez y servicio
14/06/2026