

Bogotá D.C., 27 de enero de 2026

Señores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOSERVUNAL

Área de Cartera / Atención al Asociado

Ciudad

Asunto: Derecho de Petición – Solicitud de respuesta de fondo a la cancelación anticipada, reliquidación y objeción de cargos no informados – Crédito No. 253001060, desembolsado el 27 de noviembre de 2025

Yo, Ángela Cristina Borbón Borbón, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, en calidad de tomadora del crédito de la referencia, actuando de buena fe y en ejercicio de mis derechos como asociada y consumidora financiera, me permito presentar DERECHO DE PETICIÓN, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y la normatividad aplicable al sector solidario, con base en los siguientes:

I. HECHOS

1. El 14 de enero de 2026 radiqué en la sede Bogotá de COOSERVUNAL solicitud escrita de cancelación anticipada del crédito, reliquidación y objeción expresa de cargos no informados adecuadamente, relacionada con el crédito desembolsado el 27 de noviembre de 2025.
2. En dicha oportunidad se me informó verbalmente que la respuesta sería emitida durante la semana del 20 de enero de 2026.
3. El 19 de enero de 2026 recibí recordatorio de pago de la cuota del crédito, pese a encontrarse en trámite una solicitud formal de devolución y cancelación.
4. El 20 de enero de 2026 me comuniqué con el canal de WhatsApp de cartera indicado por la cooperativa, remití nuevamente la solicitud radicada y solicité revisión del caso. Ese mismo día se me indicó que el asunto se encontraba “en análisis”.
5. Los días 23 y 26 de enero de 2026 realicé nuevos seguimientos por el mismo canal, sin obtener respuesta alguna.
6. El 27 de enero de 2026 me acerqué presencialmente a la sede Bogotá, donde recibí únicamente información verbal e informal, sin que hasta la fecha exista respuesta oficial, escrita y de fondo a mi solicitud.
7. Paralelamente, a través de comunicaciones informales, se me ha manifestado que “debo pagar” y que “use el crédito para ir pagando”, afirmaciones que me colocan en una situación de vulnerabilidad, presión indebida e incertidumbre jurídica, mientras se encuentra pendiente una decisión formal sobre la devolución del crédito.

II. VULNERACIÓN DE DERECHOS

8. Considero que la dilación injustificada en la respuesta, así como la exigencia informal de pago mientras se tramita una solicitud formal, vulneran mis derechos como asociada y consumidora, en particular los principios de:

- Información clara, suficiente y oportuna
 - Transparencia
 - Buena fe contractual
 - Debido proceso en las actuaciones administrativas internas
9. Reitero que, si bien existe un pagaré firmado, la existencia de dicho título valor no subsana ni convalida eventuales fallas en el consentimiento informado, especialmente cuando en la etapa precontractual no se me informó de manera clara y comprensible que el crédito aprobado por \$88.493.952 implicaría descuentos por más de \$16 millones, correspondientes a conceptos como Fondo de Garantías, capitalización y contribución al Fondo de Solidaridad, ni el impacto real de dichos cargos sobre la obligación final.
10. Tal como fue expuesto en la solicitud inicial, los recursos desembolsados no han sido utilizados, precisamente porque me tomé el tiempo razonable y necesario para analizar el impacto económico real del crédito, análisis que solo fue posible culminar en el mes de enero debido al periodo de cierre de año en el que se realizó el desembolso.

III. SOLICITUDES

Con fundamento en lo anterior, solicito respetuosamente:

1. Emitir respuesta escrita, clara y de fondo a la solicitud de cancelación anticipada del crédito radicada el 14 de enero de 2026, dentro de los términos legales.
2. Suspender cualquier exigibilidad de pago, gestión de cobro o presión comercial, mientras se resuelve de manera formal y definitiva la solicitud presentada.
3. Informar de manera expresa la posición institucional de COOSERVUNAL frente a:
 - La devolución del crédito no utilizado
 - La reliquidación de intereses causados únicamente por los días de permanencia del dinero
 - La objeción de los cargos no informados adecuadamente en etapa precontractual
4. Indicar los recursos, instancias internas y externas procedentes en caso de inconformidad con la respuesta emitida.

IV. COPIAS

La presente comunicación se envía en copia a:

- Superintendencia de la Economía Solidaria
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Defensoría del Consumidor Financiero

Con el fin de dejar constancia formal del trámite y de la falta de respuesta oportuna a la solicitud inicial, conforme me fue indicado por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Reitero mi voluntad de resolver esta situación de manera directa, transparente y de buena fe, esperando una respuesta jurídica de fondo que permita definir el curso de la relación contractual sin mayor afectación a mis derechos.

Atentamente,

Angela C. Borbón B

Ángela Cristina Borbón Borbón

C.C. 52.115.735

Teléfono: 300 213 7103

Correo: acborbonb@unal.edu.co



28-01-2026