

Bogotá, 23 de febrero de 2026

Señora:

ANGELA CRISTINA BORBON BORBON

Asociada Cooservunal

La Ciudad

Asunto: Cancelación Anticipada del Crédito – Pagaré No. 253001060.

Para nosotros como Cooperativa cada solicitud presentada por nuestros asociados representa una oportunidad para servir con compromiso, transparencia y cercanía. Brindar una atención oportuna y personalizada, no solo es una prioridad institucional, sino también una muestra del respeto y aprecio que sentimos por ustedes, nuestros asociados, quienes constituyen la razón de ser de nuestra Entidad.

En atención a su comunicación relacionada con la cancelación anticipada del **Crédito – Pagaré No. 253001060**, la solicitud de reliquidación y la objeción expresa de cargos que, según lo manifestado, no fueron informados de manera adecuada, correspondiente al Crédito de Libre Inversión desembolsado el 27 de Noviembre de 2025, nos permitimos dar respuesta puntual a cada una de las solicitudes concretas allí planteadas, en los siguientes términos:

En relación con su solicitud, es importante precisar que la **cancelación anticipada del crédito** se efectúa mediante la **liquidación total de la obligación**, la cual comprende exclusivamente los conceptos que, conforme a la normatividad vigente y a las condiciones contractuales pactadas, resultan efectivamente exigibles, a saber:

- **El capital efectivamente desembolsado**, junto con los **intereses causados de manera estrictamente proporcional**, calculados con base en los días reales durante los cuales los recursos permanecieron disponibles y en uso dentro de la cuenta del asociado, hasta la fecha efectiva de cancelación.
- La **reliquidación de los intereses anticipados**, en aquellos casos en que se evidencie que se hayan generado cobros que no correspondan al tiempo real de utilización del crédito. En consecuencia, de identificarse valores cobrados en exceso, estos serán objeto de **reversión o ajuste**, conforme al principio de proporcionalidad y a las condiciones pactadas.

- La **revisión integral de los cargos asociados al crédito**, con el fin de verificar que todos ellos hayan sido debidamente informados, aceptados y consentidos de manera previa por el asociado. En este sentido, se procederá a la **devolución de aquellos cargos que no se hayan devengado plenamente**, o que, por la naturaleza de la cancelación anticipada, no correspondan a servicios efectivamente prestados o utilizados.
- La **entrega de un detalle completo, claro y debidamente soportado** de cada uno de los conceptos aplicados en la liquidación del crédito, indicando de forma expresa su **fundamento contractual**, su **naturaleza jurídica**, el **momento de causación**, y las **condiciones bajo las cuales procede su reversión o devolución**, garantizando así transparencia y adecuada información para el asociado.

Nos permitimos informar lo siguiente:

En Colombia la figura del RETRACTO, para que este sea válido sobre un crédito ya desembolsado, deben cumplirse los siguientes requisitos:

1. **UN PLAZO MÁXIMO:** la persona tiene hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato o del momento en el cual usted recibió el dinero en los cuales se le desembolsaron los recursos (Desembolso realizado el 11/27/2025) en este sentido el derecho de retracto podría haberse realizado hasta el día 3 de diciembre 2025, tiempo en el cual tuvo todos los canales disponibles para realizarlo de manera oportuna.
2. **LOS CANALES ESPECÍFICOS:** Este derecho aplica principalmente para créditos adquiridos a través de métodos no tradicionales o la distancia (como el internet, las aplicaciones móviles o tele mercadeo). En este caso no aplica porque la asesoría fue realizada de manera presencial.
3. **ESTADO DE LOS FONDOS:** El dinero se debe devolver, cobrándose los intereses corrientes causados desde el momento en el cual se realizó el desembolso (Desembolso realizado el 11/27/2025) y la fecha en la cual se retractó (14 de enero 2026).
4. **COSTOS ASOCIADOS POR EL RETRACTO O EL DESISTIMIENTO:** Aunque no se deben cobrar penalidades por desistir, (siempre y cuando esta situación se realice y se cumpla, es decir que para no establecer el cobro de una penalidad, el retracto y/o el desistimiento se deberá establecer dentro de los cinco (05) días siguientes al desembolso del crédito. Como lo anterior no se cumplió, la Asociada deberá asumir los costos que conlleve la devolución total del desembolso realizado por Cooservunal (como gastos de transferencias). Es fundamental que la Asociada no haya utilizado los recursos, ya que el espíritu del retracto es volver las cosas a su estado original; Acá y teniendo en cuenta la fecha establecida entre el día en que se ejecutó

el desembolso y el DESISTIMIENTO de la asociada en no tomar el crédito se debe cobrar la penalidad, por la suma de Quinientos Mil Pesos M/L (\$500.000), de la misma manera deberá asumir los conceptos NO REEBOLSABLES, que más adelante me permitiré especificar, los cuales se generaron a partir del día siguiente que se realizó el Desembolso del crédito (11 de Noviembre de 2025), teniendo en cuenta obviamente la fecha mediante la cual la asociada desistió de tomar dicha obligación (14 de enero 2026).

También es importante dejar bajo su conocimiento lo siguiente:

Aunque usted ha manifestado no haber sido informada oportunamente sobre las condiciones del crédito, cabe aclarar que el proceso fue totalmente transparente. Se le brindó plena asistencia respecto a la simulación inicial, se resolvieron sus dudas e igualmente se cumplieron todas las etapas del proceso: radicación, estudio, aprobación y como un servicio adicional que ofrecemos desde la cooperativa para garantizar la transparencia del proceso se realizó una llamada de verificación de condiciones, previa a la firma del pagaré y posterior desembolso, la misma realizada el día 27 de noviembre 2025 a las 8.am con una duración de 3 minutos, 40 segundos.

En las cuales se brindó la siguiente información:

***Datos tomados del pagaré 253001060 firmado.**

De la misma manera me permito compartir imágenes del chat de WhatsApp correspondiente al # Celular, en donde claramente se puede evidenciar que el proceso es claro para usted:

Detalle Liquidacion

Descripción del concepto	Debito	Credito
Monto del Credito	88,493,952.00	0.00
Intereses Anticipados	0.00	764,052.00
Fondo de Garantias	0.00	8,951,163.00
Estudio de credito	0.00	2,600.00
Capitalizacion	0.00	2,130,000.00
Contribucion Fondo Solidaridad	0.00	4,513,192.00
Obligaciones Refinanciadas		
Documentos Soporte		
Neto a Desembolsar		72,132,945.00

***Datos tomados del pagaré 253001060 firmado.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NIT. 890.984.981-1

CRÉDITO

PAGARÉ Nro 253001060

Fecha de suscripción	Fecha de vencimiento	Línea de crédito
11/26/2025	12/15/2030	LIBRE INVERSION

Nosotros	Identificación	Nombre
	52115735 79718646	BORBON BORBON ANGELA CRISTINA CHICO TRIANA JOSE ALEJANDRO

Personas capaces, manifestamos que nos declaramos deudores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOSERVUNAL", por la suma de :

\$ 88,493,952 (OCHENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS

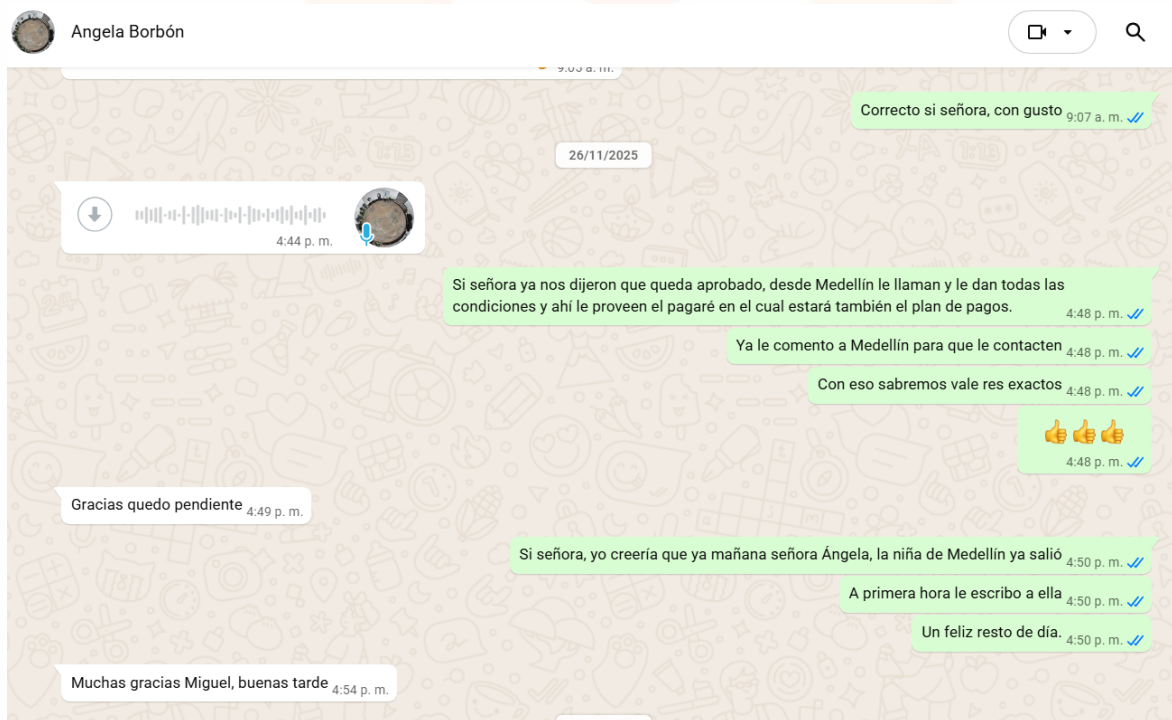
suma dineraria que se recibió en calidad de mutuo acuerdo, suma que nos obligamos a pagar a la citada Cooperativa, en la ciudad de **BOGOTÁ**, a su orden y hasta su cancelación total en la forma detallada a continuación :

FORMA DE PAGO

Número de cuota	Valor de la cuota	Periodicidad	Fecha de inicio mm/dd/aaaa	Fecha última cuota mm/dd/aaaa
60	2,224,121	Mensual	01/15/2026	12/15/2030

Sobre la mencionada cantidad, reconoceremos y pagaremos intereses corrientes a la tasa del (17.52%NAMV) , pagaderos por mes vencido o por fracción de mes, comenzando el pago de intereses el día siguiente del desembolso y así sucesivamente hasta cancelar la obligación pactada. Intereses éstos que empiezan a causarse en la fecha de este pagaré. Se acepta el endoso que de este pagaré hiciere la acreedora a cualquier persona natural o jurídica, igualmente en el caso de mora en el pago de dos o más cuotas de intereses o de capital, sean continuas o discontinuas o en el evento de

También me permito compartir imágenes de WhatsApp donde se puede evidenciar que el proceso realizado fue específico y claro para usted:





Angela Borbón



27/11/2025

Buen día señora Angela, espero que esté bien 8:09 a. m. ✓

Disculpe le dicen de Medellín que le están llamando para avanzar con su solicitud 8:09 a. m. ✓

En qué momento le pueden marcar 8:09 a. m. ✓

? 8:09 a. m. ✓

Gracias 8:09 a. m. ✓

Buenos días Miguel 8:09 a. m.

acabo de hablar con una señora de medellín 8:10 a. m.

A bueno, perfecto 8:10 a. m. ✓

Ya le comunico con ellos entonces 8:10 a. m. ✓

me indico que me va enviar una información por whatsapp y por correo 8:11 a. m.

Si señora, es la firma digital 8:11 a. m. ✓

Ahí debe aceptar contenido, luego le pide firma en el dactil 8:12 a. m. ✓

Luego es posible que le pida foto suya 8:12 a. m. ✓

si señor, estoy pendiente 8:12 a. m.

Le dará un código de 4 dígitos en letras 8:12 a. m. ✓

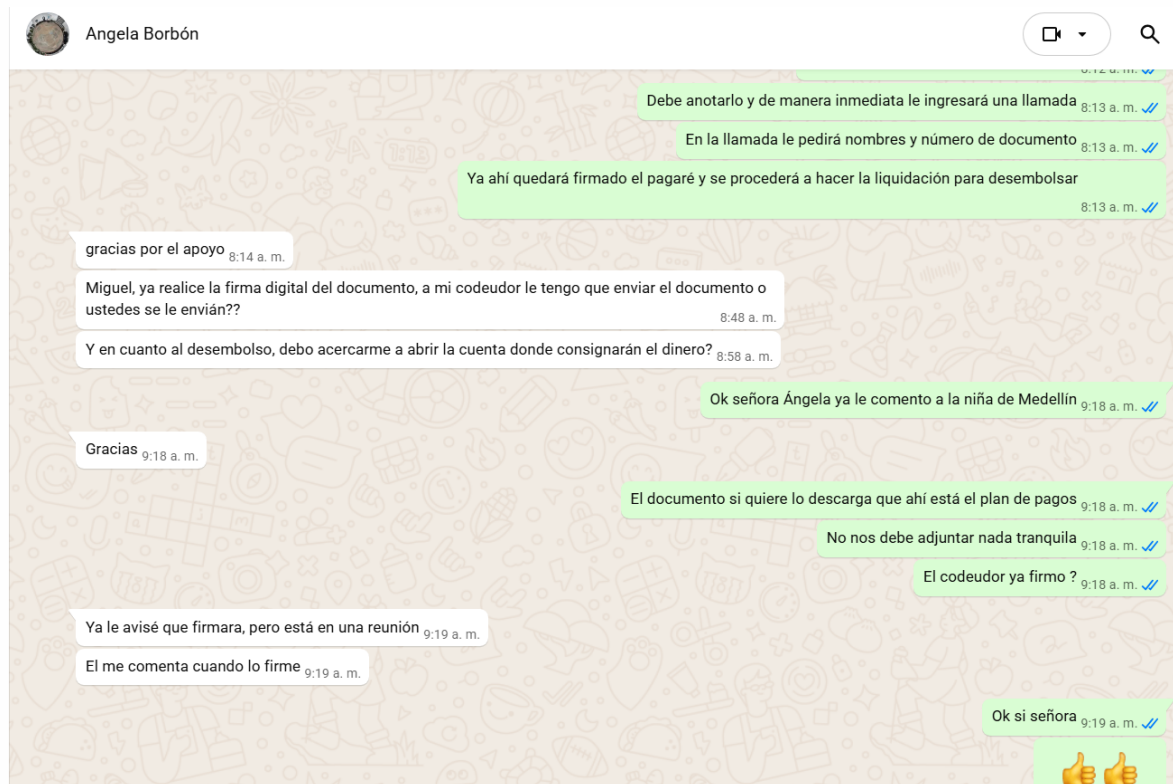
Debe anotarlo y de manera inmediata le ingresará una llamada 8:13 a. m. ✓

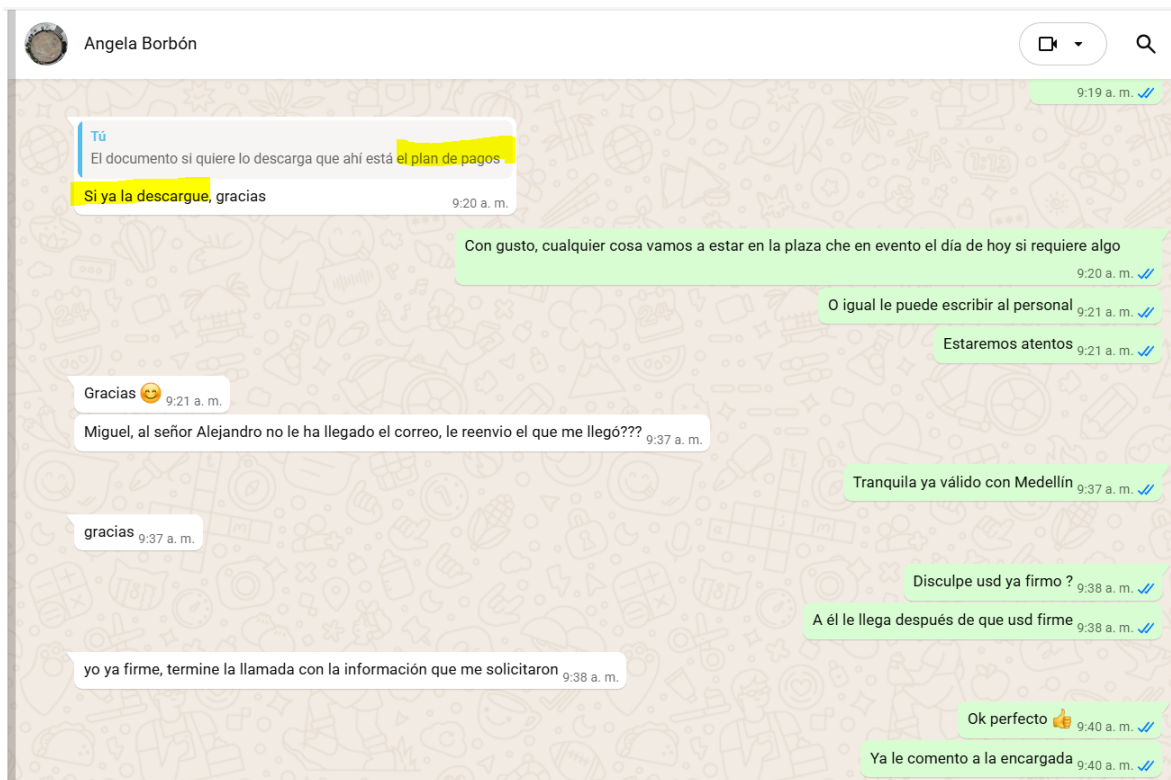
AGENCIA MEDELLÍN • Centro Comercial Los Sauces • Carrera 66 #49B-20 Bloque A Local 109 • Tel. 604 605 1844
OFICINA – MEDELLÍN • Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín • Carrera 65 #59A-110 • Tel. 604 605 1844
AGENCIA BOGOTÁ • Calle 26 #38A-39 Local 4C Diagonal a la estación Transmilenio Recinto Ferial • Tel. 601 743 2812
AGENCIA MANIZALES • Centro Comercial Parque Caldas • Carrera 22 #29-29 Local i-15 Piso 4 • Tel. 606 891 8592
AGENCIA ARMENIA • Carrera 14 #7 Norte-26 Local 1 • Tel. 606 735 8383
AGENCIA PALMIRA • Carrera 44 #26-32 Local 11 Unidad Residencial Laurel Boulevard Ciudad Santa Bárbara • Tel. 602 285 5240
PUNTO DE ATENCIÓN CALI • Carrera 56 #18A-80 Centro Comercial Santiago Plaza Cali Local 53 • Tel. 602 285 5240

Whatsapp • 312 396 8307 // www.cooservunal.coop

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA
RESOLUCIÓN 891 DE JULIO 9 DE 2011









Angela Borbón



A él le llega después de que usd firme 9:38 a. m. ✓

yo ya firme, termine la llamada con la información que me solicitaron 9:38 a. m.

Ok perfecto 🍷 9:40 a. m. ✓

Ya le comento a la encargada 9:40 a. m. ✓

bueno señor 9:41 a. m.

➡ Reenviado
alechico@yahoo.com 9:43 a. m.

➡ Reenviado
Alejandro.chico@dextera.com.co 9:43 a. m.

Para que los validen 9:44 a. m.

En el cort que recibí aparece el nombre de él pero con mi correo 9:45 a. m.

Osea debo firmar de nuevo??? 10:04 a. m.

Que pena con usd ya los reenviamos de nuevo 10:03 a. m. ✓

Si señora, al terminar su firma exitosa 10:05 a. m. ✓

Le debe llegar a el 10:06 a. m. ✓

Al correo y al WhatsApp 10:06 a. m. ✓

En WhatsApp es con ValidarT 10:06 a. m. ✓

Cuando los dos firmen, nos llega la notificación 10:06 a. m. ✓

AGENCIA MEDELLÍN • Centro Comercial Los Sauces • Carrera 66 #49B-20 Bloque A Local 109 • Tel. 604 605 1844
OFICINA – MEDELLÍN • Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín • Carrera 65 #59A-110 • Tel. 604 605 1844
AGENCIA BOGOTÁ • Calle 26 #38A-39 Local 4C Diagonal a la estación Transmilenio Recinto Ferial • Tel. 601 743 2812
AGENCIA MANIZALES • Centro Comercial Parque Caldas • Carrera 22 #29-29 Local i-15 Piso 4 • Tel. 606 891 8592
AGENCIA ARMENIA • Carrera 14 #7 Norte-26 Local 1 • Tel. 606 735 8383
AGENCIA PALMIRA • Carrera 44 #26-32 Local 11 Unidad Residencial Laurel Boulevard Ciudad Santa Bárbara • Tel. 602 285 5240
PUNTO DE ATENCIÓN CALI • Carrera 56 #18A-80 Centro Comercial Santiago Plaza Cali Local 53 • Tel. 602 285 5240

Whatsapp • 312 396 8307 // www.cooservunal.coop

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA
RESOLUCIÓN 891 DE JULIO 9 DE 2011





Angela Borbón



entonces estoy pendiente del correo nuevamente, para la firma 10:11 a. m.

ok, pues no me ha llegado aún el correo 10:34 a. m.

gracias 10:36 a. m.

Miguel, aparte de los que me enviaron a la 8:20 y 8:40 no me ha llegado otro correo 10:58 a. m.

del chat de cooservunal tampoco me a llegado nada 11:00 a. m.

Cuando los dos firmen, nos llega la notificación 10:06 a. m. ✓

La chica me dice que ya la envió 10:32 a. m. ✓

De igual manera al WhatsApp también le llega 10:33 a. m. ✓

Por validarT 10:33 a. m. ✓

Ok ya reviso con ella 10:35 a. m. ✓

Señora Ángela, si gusta revisa y me cuenta por favor 10:55 a. m. ✓

Al WhatsApp 10:58 a. m. ✓

Si gusta revisa ahí 10:58 a. m. ✓

Con ValidarT 10:58 a. m. ✓

Vale si señora, ya llamo a la niña de Medellín 11:00 a. m. ✓



Angela Borbón



Buenas tardes, si es que cada vez que firma alguno de los dos les copia al correo para que tengan copia actualizada 1:23 p. m. ✓

entonces en ese orden de ideas ya esta firmado por él también 1:39 p. m.

ya que en el primer correo el archivo lo pudo abrir normal, en el segundo correo me pide clave y va mi cedula y en el correo que acabo de recibir la clave fue la cedula de alejandro 1:40 p. m.

será?? 1:41 p. m.

Hola Miguel, Alejandro acaba de hacer la firma. Finalmente no le llegó nada a él. Yo le reenvié el correo que recibí de ustedes. Me cuenta por favor si quedó bien 2:42 p. m.

Gracias 2:42 p. m.

Buenas tardes Miguel, una pregunta ustedes hasta cuándo van estar trabajando en diciembre? 4:03 p. m.

Trabajamos de chorro señora Ángela, excepto el 24 y 31 5:28 p. m. ✓

Los sábados estaremos todos los sábados 5:28 p. m. ✓

Gracias por la información Miguel 5:50 p. m.

En atención a su solicitud realizada el día 14 de Enero de 2026, correspondiente a la petición de reversión del crédito, nos permitimos informarle que nuestra cooperativa ha procedido con el trámite administrativo y llevado a cabo el análisis de respectivo, se ha determinado proceder con lo siguiente:

1. Valores (sumas dinerarias) objeto de la devolución:

Se procederá con el NO cobro, correspondiente al concepto de Capitalización por la suma de \$2.130.000. Este valor no se trasfiere a terceros al tratarse de un aporte que la Entidad considerara como una pérdida monetaria.

2. Conceptos no reembolsables

Lamentamos informarle que los demás rubros descontados al momento del desembolso no son susceptibles de devolución. A continuación, detallamos las razones técnicas y legales de esta imposibilidad:

Estos valores se encuentran igualmente referenciados, líneas arriba del presente escrito.

- **Fondo de Garantías (FGA): (\$ 8.951.163):** Este recurso no permanece en nuestra entidad. Al momento de haber realizado el desembolso de su crédito, la Cooperativa lo transfiere automáticamente a un proveedor externo (Garantizadora) esto se realiza con la finalidad de que dicha Entidad respalde su deuda. Una vez el crédito es activado, el seguro de garantía se considera "causado" o consumido, y el proveedor no realiza reintegro alguno por cancelaciones posteriores.
- **Estudio de Crédito: (\$2.800)** Corresponde a los gastos operativos y de consulta en centrales de riesgo realizados para la evaluación de su perfil crediticio. Este servicio administrativo ya fue prestado y ejecutado en su totalidad.
- **Contribución Fondo de Solidaridad: (\$4.513.192):** Estos son aportes de carácter legal y social que, al ser aplicados al sistema de solidaridad de la entidad, no permiten su retorno una vez se ha formalizado la operación.
- **Intereses de Ajuste/Anticipados:(\$764.052):** Representan el costo financiero del dinero durante el periodo en que el crédito estuvo activo y a su disposición.

El saldo total que usted debe retornar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooservunal, corresponde a la suma de **CATORCE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS SIETE PESOS M/L (\$14.231.207).**

Conclusión del trámite

Entendemos que esto pueda generar inquietudes; sin embargo, es importante precisar que al haber transcurrido el tiempo entre el desembolso y la fecha de su reclamación, los costos asociados a la puesta en marcha de su crédito ya han sido facturados y trasladados a terceros, por lo que administrativamente es imposible su recuperación para la entidad Cooperativa.

Agradecemos su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier aclaración adicional.

Cordialmente,



María de los Ángeles Mora R.

Directora Agencia Bogotá

Cooperativa Cooservunal

Teléfono: 7432812 Ext. 305

Correo Electrónico: directoragenciabogota@cooservunal.coop

