

Bogotá D.C., 25 de marzo de 2026

Señores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOSERVUNAL

Junta de Vigilancia / Área de Cartera / Atención al Asociado

Ciudad

Asunto: Derecho de Petición – Solicitud urgente de información clara, detallada, certificada y trazable sobre débitos, compensaciones y estado real del crédito No. 253001060 – Impugnación parcial de la respuesta del 23 de febrero de 2026 – Protesta formal contra ejecución de cuotas durante trámite de cancelación anticipada

Yo, ÁNGELA CRISTINA BORBÓN BORBÓN, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.115.735 de Bogotá, en calidad de asociada, tomadora y deudora del crédito de libre inversión No. 253001060 desembolsado el 27 de noviembre de 2025, actuando en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1328 de 2009 y las normas del sector solidario, me permito formular el presente Derecho de Petición, con base en los siguientes:

I. ANTECEDENTES RELEVANTES

Los siguientes antecedentes son conocidos por la cooperativa y se reiteran a efectos de contextualizar las solicitudes del presente derecho de petición:

- El 27 de noviembre de 2025, COOSERVUNAL desembolsó en mi cuenta de ahorros a la vista el crédito No. 253001060, por un valor neto de \$72.132.945, sobre un monto aprobado de \$88.493.952. La diferencia de aproximadamente \$16.361.007 correspondió a descuentos por concepto de Fondo de Garantías, Fondo de Solidaridad, capitalización, intereses anticipados y estudio de crédito.
- Los recursos desembolsados NO fueron utilizados, retirados, transferidos ni destinados a ningún fin. Tomé la decisión deliberada de no disponer del dinero mientras analizaba el impacto económico real del crédito, dado que los cargos aplicados no me habían sido informados de manera clara, previa y comprensible en la etapa precontractual.
- El 14 de enero de 2026 presenté formalmente ante COOSERVUNAL solicitud de cancelación anticipada del crédito, reliquidación y objeción de cargos no informados, aceptando pagar únicamente el capital efectivamente desembolsado y los intereses causados proporcionalmente por los días de permanencia de los recursos en la cuenta. Dicha solicitud se encuentra debidamente radicada y su existencia es conocida por la entidad.
- Con posterioridad a esa solicitud, la cooperativa continuó enviando recordatorios de cobro y, a través de canales informales, sugirió que debía "usar el crédito para ir pagando", sin emitir respuesta escrita de fondo durante más de 40 días.
- El 27 de enero de 2026 presenté Derecho de Petición formal ante COOSERVUNAL y solicité intervención ante la Superintendencia de la Economía Solidaria (SuperSolidaria).
- La SuperSolidaria recibió la solicitud (Radicado 20264400030192 del 30 de enero de 2026) y el 11 de febrero de 2026 emitió oficio (Radicado 20262000034471) trasladando por competencia el asunto a la Junta de Vigilancia de COOSERVUNAL, con instrucción expresa de emitir respuesta de fondo, clara, precisa y congruente, bajo advertencia de alertamiento en ejercicio de la competencia supervisora.
- El 23 de febrero de 2026, la Directora de la Agencia Bogotá de COOSERVUNAL emitió respuesta formal. En dicha comunicación: (i) acepta devolver únicamente \$2.130.000 por

concepto de capitalización; (ii) declara irrecuperables los demás cargos por un valor cercano a \$14.231.207; (iii) impone una penalidad de \$500.000; y (iv) exige que la suscrita asuma la totalidad de esos valores para liquidar el crédito. Dicha respuesta es objeto de impugnación parcial en el presente escrito.

II. HECHOS NUEVOS QUE MOTIVAN EL PRESENTE DERECHO DE PETICIÓN

Adicionalmente a los antecedentes expuestos, he podido identificar hechos nuevos, graves y sin explicación que agravan la situación y que la cooperativa no ha informado:

2.1 Disminución inexplicada del saldo depositado

Al realizar consultas del saldo de la cuenta de ahorros a la vista donde fueron depositados los recursos del crédito, pude verificar lo siguiente:

- Saldo al 30 de enero de 2026: aproximadamente \$72.136.205 COP — valor coherente con el neto desembolsado, lo que confirmaba que los recursos permanecían prácticamente intactos.
- Saldo al 18 de marzo de 2026: aproximadamente \$67.666.962 COP.
- Disminución verificada: aproximadamente \$4.469.243 COP.

Esta disminución coincide de manera extremadamente cercana con el equivalente a **dos (2) cuotas mensuales del crédito (\$2.233.907 aprox. cada una = \$4.467.814)**, lo que genera la hipótesis fundada de que la cooperativa ha ejecutado débitos automáticos sobre el dinero desembolsado para pagar cuotas del crédito — es decir, que el crédito estaría pagándose con su propio capital.

Esto es especialmente grave porque: (i) **los recursos nunca fueron utilizados por la asociada**; (ii) **una solicitud formal de cancelación anticipada llevaba vigente desde el 14 de enero de 2026**; y (iii) la SuperSolidaria tenía abierto un trámite de supervisión sobre esta misma situación al momento en que habrían ocurrido dichos débitos.

2.2 Imposibilidad material de verificación — falta total de trazabilidad

Al intentar verificar los movimientos de la cuenta a través de la aplicación móvil institucional de la cooperativa, me encontré con lo siguiente:

- La aplicación no permite consultar movimientos anteriores al 15 de enero de 2026.
- La aplicación no muestra movimientos entre el 15 de enero y el 24 de marzo de 2026.
- No es posible identificar fechas exactas de débitos, conceptos aplicados, número de cuota imputada ni canal por el que se realizaron las operaciones.

Esta imposibilidad material de verificación constituye, en sí misma, una vulneración al deber de información financiera que tiene la cooperativa frente a sus asociados, y genera incertidumbre absoluta sobre el manejo de los recursos depositados.

III. IMPUGNACIÓN PARCIAL DE LA RESPUESTA DEL 23 DE FEBRERO DE 2026

Sin perjuicio de las actuaciones que adelante ante las instancias de supervisión competentes, manifiesto expresamente mi impugnación parcial a la respuesta emitida por la Directora de la Agencia Bogotá de COOSERVUNAL el 23 de febrero de 2026, por las siguientes razones:

- La respuesta alega transparencia en el proceso de información precontractual, apoyándose únicamente en una llamada telefónica del 27 de noviembre de 2025 de 3 minutos y 40 segundos de duración. Dicha llamada fue realizada el mismo día de la firma de los pagarés y del desembolso, en horas de la mañana, en un contexto de afán. Una llamada de esa duración, en esas condiciones, no satisface el deber de información previa, clara, comprensible y detallada sobre cargos que suman más de \$16 millones, exigido por el numeral 5.2.1.1 de la Circular Básica Contable y Financiera de la SuperSolidaria.
- La respuesta declara irrecuperables el Fondo de Garantías (\$8.951.163) y la Contribución al Fondo de Solidaridad (\$4.513.192), argumentando que fueron transferidos a terceros. Sin embargo, no aporta prueba documental de dichas transferencias (fecha, beneficiario, soporte contable), lo que impide verificar si en efecto fueron causados y transferidos, o si constituyen cobros sin contraprestación real, dado que el crédito nunca fue utilizado y la garantía nunca amparó ningún incumplimiento.
- La respuesta impone una penalidad de \$500.000, sin indicar la cláusula contractual específica que la soporta ni si fue informada a la suscrita al momento del contrato. Dicha penalidad es objeto de objeción expresa.
- La respuesta no aborda en ningún momento los débitos realizados sobre la cuenta de ahorros con posterioridad al 14 de enero de 2026, ni explica su fundamento durante el trámite de cancelación anticipada.

Dejo constancia expresa de que **no acepto las condiciones impuestas en la respuesta del 23 de febrero de 2026**, y de que los débitos que eventualmente se hayan ejecutado o se ejecuten sobre la cuenta no constituyen aceptación tácita de las condiciones del crédito ni de los cargos objetados.

IV. SOLICITUDES CONCRETAS

Con fundamento en lo anterior, solicito respetuosamente dar respuesta expresa, de fondo y debidamente soportada a cada uno de los siguientes puntos:

4.1 Sobre los movimientos y débitos de la cuenta

- Remitir extracto completo, detallado y certificado de la cuenta de ahorros a la vista asociada al desembolso del crédito, desde el 27 de noviembre de 2025 hasta la fecha de respuesta al presente derecho de petición, indicando con precisión para cada movimiento:
 - Fecha exacta de la operación
 - Concepto exacto (cuota ordinaria, interés de mora, compensación, cargo, etc.)
 - Valor debitado o acreditado
 - Canal o mecanismo por el cual se realizó la operación
 - Número de cuota o identificación de la obligación a la que fue imputado
- Informar de manera expresa si la cooperativa ha realizado débitos automáticos, compensaciones, cruces de cuentas o cualquier otra aplicación de pagos sobre el crédito No. 253001060 utilizando los recursos depositados en la cuenta, y en caso afirmativo:
 - Indicar la fecha exacta de cada débito
 - Indicar el concepto al que fue imputado
 - Citar la cláusula contractual específica que autoriza dichas operaciones
 - Aportar copia del documento en el que la suscrita autorizó expresamente esa compensación automática durante el trámite de una cancelación anticipada
- Certificar si durante el trámite de cancelación anticipada iniciado el 14 de enero de 2026 la cooperativa tomó la decisión de continuar generando exigibilidad de cuotas o ejecutar débitos automáticos, y si dicha decisión fue adoptada con conocimiento del conflicto en curso y de la supervisión activa de la SuperSolidaria.

4.2 Sobre el estado actual del crédito

- Informar el estado actual exacto del crédito No. 253001060, incluyendo:
 - Saldo total vigente
 - Capital pendiente
 - Intereses causados desde el desembolso hasta la fecha de respuesta
 - Cargos adicionales aplicados con posterioridad al 14 de enero de 2026
 - Número y valor de las cuotas que la cooperativa considera pagadas
 - Liquidación precisa del valor que la cooperativa estima que la suscrita debe cancelar para extinguir la obligación

4.3 Sobre la información precontractual

- Aportar prueba documental verificable de que, antes de la firma del pagaré y antes del desembolso, se informó a la suscrita de manera clara, comprensible y detallada la existencia, naturaleza y monto individualizado de cada uno de los cargos descontados: Fondo de Garantías, Fondo de Solidaridad, capitalización, intereses anticipados y estudio de crédito.
- Aclarar expresamente que la grabación de la llamada del 27 de noviembre de 2025 (a las 8:00 a.m., duración 3 minutos 40 segundos) está disponible y puede ser entregada a la suscrita o aportada como prueba ante la SuperSolidaria, e indicar el procedimiento para solicitarla formalmente.
- Aportar copia de las simulaciones, cotizaciones u ofertas escritas entregadas a la suscrita con el desglose de los cargos adicionales, previas a la firma.

4.4 Sobre los cargos declarados irrecuperables

- Aportar soporte documental de la transferencia efectiva del Fondo de Garantías (\$8.951.163) a la Garantizadora, indicando: fecha de la transferencia, entidad receptora, número de comprobante contable y condiciones de no devolución pactadas.
- Aportar soporte documental de la aplicación de la Contribución al Fondo de Solidaridad (\$4.513.192), indicando: fecha de acreditación, descripción del sistema al que fue destinada y razón por la cual no es reversible ante la cancelación del crédito sin uso.
- Indicar el sustento reglamentario específico (cláusula del Reglamento de Crédito o norma interna) que establece la irrecuperabilidad de estos cargos ante cancelación anticipada sin uso de los recursos.

4.5 Sobre los reportes a centrales de riesgo

- Certificar si el crédito No. 253001060 ha sido reportado a centrales de riesgo (Datacrédito/TransUnion u otras), indicando: fecha del reporte, calificación asignada y descripción del estado reportado.
- En caso de existir reporte negativo, informar el procedimiento para su corrección o eliminación, dado el conflicto activo en trámite.

V. PROTESTA FORMAL CONTRA DÉBITOS DURANTE EL TRÁMITE

Mediante el presente escrito, **PROTESTO FORMAL Y EXPRESAMENTE** contra todo débito, compensación o cargo ejecutado o que se ejecute sobre la cuenta de ahorros a la vista asociada al crédito No. 253001060, mientras se encuentre vigente la solicitud de cancelación anticipada radicada el 14 de enero de 2026 y/o mientras el conflicto se encuentre en trámite ante la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Dicha protesta tiene como propósito dejar constancia inequívoca de que los débitos ejecutados no constituyen aceptación voluntaria ni tácita de las condiciones del crédito, no implican renuncia a ninguno de los derechos ejercidos en la solicitud inicial, y no pueden ser interpretados como cumplimiento voluntario de las condiciones objetadas.

VI. FUNDAMENTO JURÍDICO

El presente derecho de petición se sustenta, entre otras, en las siguientes normas:

- Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (derecho fundamental de petición).
- Ley 1328 de 2009, artículo 5, literales a), b) y c): derecho del consumidor financiero a recibir información cierta, suficiente, clara y oportuna.
- Circular Básica Contable y Financiera de la SuperSolidaria, numeral 5.2.1.1: obligación de informar antes de la firma todos los cargos, comisiones y conceptos aplicables al crédito.
- Ley 79 de 1988 y Ley 454 de 1998: principios de transparencia, buena fe y protección del asociado en el sector cooperativo.
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): protección frente a prácticas contractuales que generen desequilibrios injustificados e información incompleta o engañosa.
- Código Civil colombiano, artículos 1508 y siguientes: vicios del consentimiento y anulabilidad por error.

VII. TÉRMINO Y COPIAS

Solicito que la respuesta sea emitida dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y que sea de fondo, completa, clara, precisa, congruente y debidamente soportada con los documentos requeridos.

Advierto que la presente comunicación, junto con la respuesta que se emita o la ausencia de respuesta oportuna, serán puestas en conocimiento de la Superintendencia de la Economía Solidaria en el marco del trámite supervisorio activo (Radicado No. 20264400030192 / 20262000034471), para los efectos que esa entidad estime pertinentes.

La presente comunicación se envía en copia a:

- Superintendencia de la Economía Solidaria — Radicado 20264400030192 / 20262000034471
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Defensoría del Consumidor Financiero

Atentamente,

Angela C. Borbón B
ÁNGELA CRISTINA BORBÓN BORBÓN

C.C. 52.115.735 de Bogotá

Teléfono: 300 213 7103

Correo electrónico: acborbonb@unal.edu.co

Dirección: Tr 16 bis 46-47 Apto 204, Bogotá D.C.



FECHA 26-03-2026

RECIBIDO *Nigel Angel Lopez*