

Señores

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo

Grupo de Supervisión III — Coordinadora: Diana Yinneth Parra Hurtado

Ciudad

Referencia: Radicado No. 20264400030192 del 30 de enero de 2026 / Radicado No. 20262000034471 del 11 de febrero de 2026 — Caso COOSERVUNAL — Crédito No. 253001060

Asunto: Informe de inconformidad con la respuesta emitida por COOSERVUNAL el 23 de febrero de 2026 — Reporte de hechos nuevos graves — Solicitud de intervención directa, requerimiento de pruebas y medidas de protección al asociado

Yo, ÁNGELA CRISTINA BORBÓN BORBÓN, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.115.735 de Bogotá, asociada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOSERVUNAL, actuando en calidad de peticionaria en el trámite de la referencia, respetuosamente me dirijo a esa Superintendencia para informar el desarrollo del caso, reportar hechos nuevos de especial gravedad y solicitar su intervención directa, de conformidad con las facultades conferidas por el artículo 40 de la Ley 79 de 1988, el artículo 59 de la Ley 454 de 1998, y el marco normativo de supervisión de las organizaciones solidarias.

I. RESUMEN DEL TRÁMITE ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA

En cumplimiento de lo indicado por esa Superintendencia en el oficio del 11 de febrero de 2026 (Radicado 20262000034471), en el que se señaló que si la empresa solidaria no brindaba respuesta de fondo o si la asociada tenía inconformidades con esa respuesta, debía informar y soportar la inconformidad ante esa entidad para determinar el procedimiento a seguir, me permito presentar el siguiente informe:

Fecha	Actuación	Actor	Relevancia
2do sem. 2025	Asesoría y trámite del crédito. No se informaron cargos adicionales (~\$16M) en etapa precontractual.	COOSERVUNAL / Asociada	Omisión del deber de información precontractual
27/11/2025	Desembolso de \$72.132.945. Monto aprobado: \$88.493.952. Diferencia: \$16.361.007 en cargos no informados.	COOSERVUNAL	Hecho central del conflicto
14/01/2026	Solicitud formal de cancelación anticipada, reliquidación y objeción de cargos.	Asociada	Inicio formal del conflicto
19–27/01/2026	Silencio de la cooperativa. Recordatorios de cobro. Sugerencia informal de "usar el crédito para ir pagando".	COOSERVUNAL	Dilación y presión indebida
27/01/2026	Derecho de Petición a COOSERVUNAL y solicitud de actuación ante SuperSolidaria.	Asociada	Escalada institucional
30/01/2026	SuperSolidaria recibe petición. Radicado 20264400030192.	SuperSolidaria	Apertura del trámite supervisorio

Fecha	Actuación	Actor	Relevancia
11/02/2026	SuperSolidaria traslada a Junta de Vigilancia con instrucción de respuesta de fondo. Radicado 20262000034471.	SuperSolidaria	Intervención supervisora formal
23/02/2026	COOSERVUNAL emite respuesta. Acepta devolver solo \$2.130.000. Niega \$14.231.207. Impone penalidad \$500.000.	COOSERVUNAL	Respuesta insatisfactoria — objeto de este informe
30/01 – 18/03/2026	Saldo de la cuenta baja de \$72.136.205 a \$67.666.962 (~\$4.469.243 debitados sin información ni trazabilidad).	COOSERVUNAL	Hecho nuevo grave — débitos durante conflicto activo
25/03/2026	Presente informe de inconformidad y Derecho de Petición simultáneo a COOSERVUNAL.	Asociada	Informe formal a la Superintendencia

II. ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DE COOSERVUNAL DEL 23 DE FEBRERO DE 2026

La Cooperativa COOSERVUNAL dio respuesta escrita el 23 de febrero de 2026, suscrita por la Directora de la Agencia Bogotá. Si bien se cumplió formalmente con emitir una respuesta — lo cual fue posible gracias a la intervención de esa Superintendencia —, el contenido de dicha respuesta es insatisfactorio, parcialmente contradictorio y no resuelve el conflicto de fondo. A continuación, se expone su análisis:

2.1 Lo que la cooperativa acepta

- Devolver \$2.130.000 por concepto de capitalización, al reconocer que ese valor no fue transferido a terceros.
- En consecuencia, reconoce implícitamente que al menos un cargo fue descontado sin derecho a retenerlo.

2.2 Lo que la cooperativa niega — y por qué es cuestionable

- Fondo de Garantías (\$8.951.163): La cooperativa afirma que fue transferido a una "Garantizadora" al momento del desembolso y que no puede recuperarse. Sin embargo, no aporta soporte documental de dicha transferencia (fecha, beneficiario, comprobante contable). Más importante aún: la garantía nunca cumplió ninguna función, pues el crédito nunca fue utilizado y la asociada nunca incurrió en mora. Se trata de un seguro cobrado por un riesgo que nunca materializó y cuya contraprestación nunca fue prestada.
- Contribución al Fondo de Solidaridad (\$4.513.192): La cooperativa la declara irrecuperable por su naturaleza de "aporte de carácter legal y social". Sin embargo, el documento de Aceptación de Condiciones del Crédito describe esta contribución como "libre y voluntaria". Si es voluntaria, su irrecuperabilidad ante la cancelación sin uso requiere justificación reglamentaria específica, que no fue aportada.
- Intereses anticipados (\$764.052): Se reconocen como causados por el tiempo de permanencia del dinero en cuenta. Este es el único cargo cuya causación puede considerarse parcialmente razonable, aunque su monto exacto debe verificarse en función de los días reales transcurridos.
- Estudio de crédito (\$2.800): Corresponde a un servicio administrativo ya prestado. Su cobro puede considerarse procedente.
- Penalidad de \$500.000 por extemporaneidad: La cooperativa impone esta suma sin citar la cláusula contractual específica que la soporta ni demostrar que fue informada a la asociada al momento de la contratación. Su cobro es objeto de objeción expresa.

2.3 El argumento sobre el retracto — contradicción interna

La cooperativa invoca la figura del retracto (5 días hábiles desde el desembolso) para rechazar la solicitud de devolución por extemporánea. Sin embargo, en el mismo párrafo reconoce que el retracto no aplica porque la asesoría fue presencial. Esto constituye una contradicción interna: no puede utilizarse el plazo de una figura que se reconoce inaplicable para rechazar una solicitud.

Lo que la asociada plantea no es un retracto sino una solicitud fundada en la ausencia de consentimiento informado en la etapa precontractual, figura que tiene un régimen jurídico y un plazo de prescripción distintos, y que no está condicionada a los 5 días del retracto de la Ley 1480.

2.4 La llamada de 3 minutos y 40 segundos como supuesta prueba de transparencia

La cooperativa alega que el proceso fue "totalmente transparente" y señala una llamada telefónica del 27 de noviembre de 2025 (8:00 a.m., duración 3 minutos 40 segundos) como prueba de verificación de condiciones. Solicito respetuosamente que esa Superintendencia evalúe si una llamada de menos de 4 minutos, realizada el mismo día de la firma digital de los pagarés y del desembolso, en la que se habrían comunicado de forma "rápida y telefónica" cargos que suman más de \$16 millones, satisface el deber de información previa, clara, comprensible y detallada exigido por el numeral 5.2.1.1 de la Circular Básica Contable y Financiera de esa Superintendencia.

III. HECHOS NUEVOS GRAVES — DÉBITOS DURANTE EL TRÁMITE DE CANCELACIÓN ANTICIPADA

Con posterioridad a la respuesta de la cooperativa, he podido verificar un hecho nuevo de especial gravedad que no fue abordado en dicha respuesta y que esa Superintendencia debe conocer:

3.1 Disminución inexplicada del saldo

- Saldo verificado al 30 de enero de 2026: \$72.136.205 — coherente con el neto desembolsado, confirmando que los recursos permanecían prácticamente intactos.
- Saldo verificado al 18 de marzo de 2026: \$67.666.962.
- Disminución: aproximadamente \$4.469.243, que coincide casi exactamente con dos (2) cuotas mensuales del crédito (\$2.233.907 aprox. cada una = \$4.467.814).

La hipótesis fundada es que la cooperativa **debitó automáticamente dos cuotas del crédito directamente del dinero desembolsado**, mientras: (i) los recursos nunca habían sido utilizados por la asociada; (ii) existía una solicitud formal de cancelación anticipada vigente desde el 14 de enero de 2026; y (iii) el presente trámite supervisorio estaba activo y en conocimiento de la cooperativa.

3.2 Imposibilidad total de verificación — falta de trazabilidad financiera

Al intentar verificar los movimientos a través de la aplicación móvil de la cooperativa:

- 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, conceptos, valores individuales ni cuotas imputadas.
- No ha sido posible recibir los extractos completos a pesar de haberlos solicitados en la app

Esta imposibilidad de trazabilidad no es un asunto menor. Constituye en sí misma una vulneración al deber de información financiera continua que tienen las entidades vigiladas frente a sus asociados, y agrava el conflicto al impedir el control autónomo de los recursos.

3.3 Relevancia jurídica de los débitos durante el trámite

- Si los débitos corresponden a cuotas ordinarias, su ejecución durante el trámite de una cancelación anticipada formalmente radicada y con supervisión activa puede configurar una práctica contraria a los principios de buena fe y trato justo.
- Con cada débito ejecutado, la cooperativa reduce el capital disponible para devolver, aumenta el saldo de intereses y consolida una situación contractual que la asociada está objetando. Esto puede interpretarse como una forma de presión económica durante el conflicto.
- La protesta formal de la asociada contra estos débitos consta en el Derecho de Petición presentado simultáneamente el 25 de marzo de 2026, donde se deja constancia expresa de que dichos débitos no constituyen aceptación tácita de las condiciones del crédito.

IV. SOLICITUDES CONCRETAS A LA SUPERINTENDENCIA

Con fundamento en los hechos expuestos y en las facultades de supervisión de esa entidad, solicito respetuosamente:

4.1 Sobre la respuesta de COOSERVUNAL del 23 de febrero de 2026

- Evaluar si la respuesta emitida por COOSERVUNAL satisface el estándar de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente exigido en el oficio del 11 de febrero de 2026 (Radicado 20262000034471), particularmente en lo que respecta a la ausencia de soportes documentales de las transferencias al Fondo de Garantías y al Fondo de Solidaridad.
- Requerir a COOSERVUNAL para que aporte a esa Superintendencia los documentos que acrediten el cumplimiento del deber de información precontractual, incluyendo: simulaciones entregadas a la asociada con desglose de cargos, comunicaciones previas a la firma, y prueba de que la grabación de la llamada del 27/11/2025 fue efectivamente suficiente para satisfacer dicho deber.
- Requerir a COOSERVUNAL para que aporte soporte contable verificable de las transferencias efectuadas al Fondo de Garantías y al Fondo de Solidaridad: fecha, beneficiario, monto y comprobante.
- Requerir a COOSERVUNAL para que informe el sustento reglamentario específico de la penalidad de \$500.000 impuesta a la asociada, y si dicha penalidad fue informada en la etapa precontractual.

4.2 Sobre los débitos durante el trámite

- Requerir a COOSERVUNAL para que informe a esa Superintendencia: (i) si ha realizado débitos automáticos sobre la cuenta de ahorros de la asociada con posterioridad al 14 de enero de 2026; (ii) el valor, concepto y fecha de cada débito; y (iii) el fundamento contractual que autoriza dichas operaciones durante un trámite de cancelación anticipada activo.
- Ordenar o solicitar a COOSERVUNAL que se abstenga de continuar ejecutando débitos automáticos sobre la cuenta de ahorros de la asociada mientras el presente trámite supervisorio se encuentre en curso, o en su defecto, que quede constancia de dichos débitos como elementos de análisis en el expediente.

- Requerir a COOSERVUNAL para que garantice el acceso de la asociada a extractos completos de la cuenta desde el desembolso (27/11/2025) hasta la fecha, con identificación de cada movimiento, concepto y cuota imputada.

4.3 Sobre el deber de información precontractual — solicitud de supervisión de fondo

- Iniciar o continuar el proceso de verificación del cumplimiento por parte de COOSERVUNAL del numeral 5.2.1.1 de la Circular Básica Contable y Financiera, evaluando si, antes de la firma del pagaré y del desembolso, la asociada recibió información previa, clara, comprensible y detallada sobre los \$16.361.007 en cargos adicionales.
- Evaluar si la llamada telefónica del 27 de noviembre de 2025 (3 minutos 40 segundos, realizada el mismo día de la firma y el desembolso) constituye prueba suficiente de cumplimiento del deber de información precontractual, conforme al estándar exigido por la normativa del sector solidario.
- En caso de encontrar mérito, calificar la conducta de COOSERVUNAL como posible infracción a los deberes de información, transparencia y protección del asociado, e iniciar las actuaciones administrativas sancionatorias que correspondan.

4.4 Sobre la protección de la asociada

- Dejar constancia en el expediente de que la asociada ha protestado formalmente contra los débitos ejecutados durante el trámite, y de que dichos débitos no constituyen aceptación tácita de las condiciones del crédito ni de los cargos objetados.
- Garantizar que el reporte a centrales de riesgo que pueda realizar COOSERVUNAL durante el presente trámite sea objeto de análisis y, si procede, que se requiera su corrección o suspensión.
- Brindar orientación expresa sobre si la situación descrita puede habilitar acciones adicionales ante otras instancias (Superintendencia de Industria y Comercio, Defensoría del Consumidor Financiero, o vía judicial), con el fin de que la asociada pueda tomar decisiones informadas sobre la estrategia a seguir.

V. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN O SE PONEN A DISPOSICIÓN

- Respuesta de COOSERVUNAL del 23 de febrero de 2026 (suscrita por la Directora de la Agencia Bogotá).
- Derecho de Petición presentado a COOSERVUNAL el 25 de marzo de 2026, solicitando extractos, trazabilidad e información sobre los débitos.
- Capturas de pantalla de la aplicación móvil que evidencian la disminución del saldo y la imposibilidad de consultar movimientos (disponibles para remisión en el formato que esa Superintendencia requiera).
- Copia del pagaré No. 253001060 y del documento de Aceptación de Condiciones de Crédito del 27 de noviembre de 2025.
- Copia de la Solicitud de devolución del 14 de enero de 2026, el Derecho de Petición del 27 de enero de 2026 y la carta a esa Superintendencia de la misma fecha, ya obrantes en el expediente.

VI. CIERRE

Mi interés sigue siendo el mismo que manifesté desde el inicio: resolver esta situación de manera transparente, justa y conforme a los principios del sector solidario. No me opongo a pagar lo que razonablemente corresponda — los intereses causados por los días de permanencia real de los recursos y los cargos cuya causación sea verificable y proporcional. Lo que objeto es el cobro de

cargos por servicios que nunca tuvieron utilidad real, que no fueron informados adecuadamente antes del contrato, y cuya irrecuperabilidad se declara sin soporte documental verificable.

La respuesta de COOSERVUNAL del 23 de febrero no resolvió el conflicto. Los hechos nuevos sobre los débitos durante el trámite lo agravan. Cuento con esa Superintendencia como garante de los principios de transparencia, equidad y buena fe que deben regir las relaciones entre las cooperativas y sus asociados.

Agradezco la atención prestada y quedo atenta a las actuaciones y requerimientos que esa Superintendencia estime pertinentes.

Atentamente,

Angela C. Borbon 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.

Referencia SuperSolidaria: Radicado 20264400030192 / 20262000034471 — Caso
COOSERVUNAL — Crédito 253001060