

Medellín, 25 de mayo de 2026

Fecha de radicado: 2026-04-24 09:54:13
No. De Radicado: 20262000134171

Asunto: Respuesta al radicado 20262000134171 del 2026-04-24 09:54:13

Respetada señora Ángela Cristina Borbón Borbón.

En atención al requerimiento de la referencia, nos permitimos presentar la información y los soportes correspondientes, con el fin de brindar claridad sobre la situación expuesta.

Al respecto, informamos que tanto la solicitud inicial como el derecho de petición radicados durante el mes de abril de 2026 fueron atendidos de fondo mediante comunicación oficial emitida por la Cooperativa el día 20 de abril de 2026, la cual fue enviada a través de los canales autorizados y establecidos para tal fin.

A continuación, se expone la respuesta otorgada frente a la solicitud de reversión del crédito, así como los argumentos y soportes que sustentan la decisión adoptada por la Cooperativa.

Primera respuesta:

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.

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 2021



En atención a su comunicación relacionada con la cancelación anticipada del **Crédito – Pagare 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.
1. 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

Descripcion 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.**

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


 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	BORBON BORBON ANGELA CRISTINA
	79718646	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 **BOGOTA**, 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:



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 001 DE JULIO 9 DE 2017




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. ✓

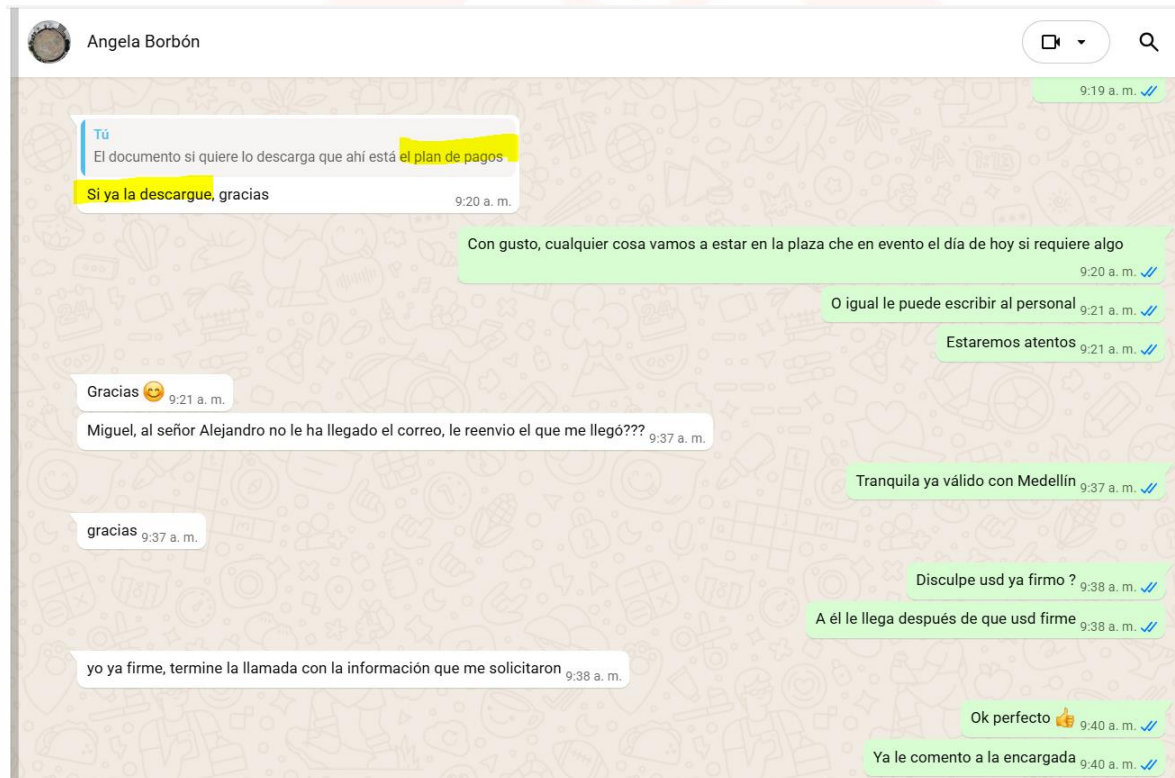
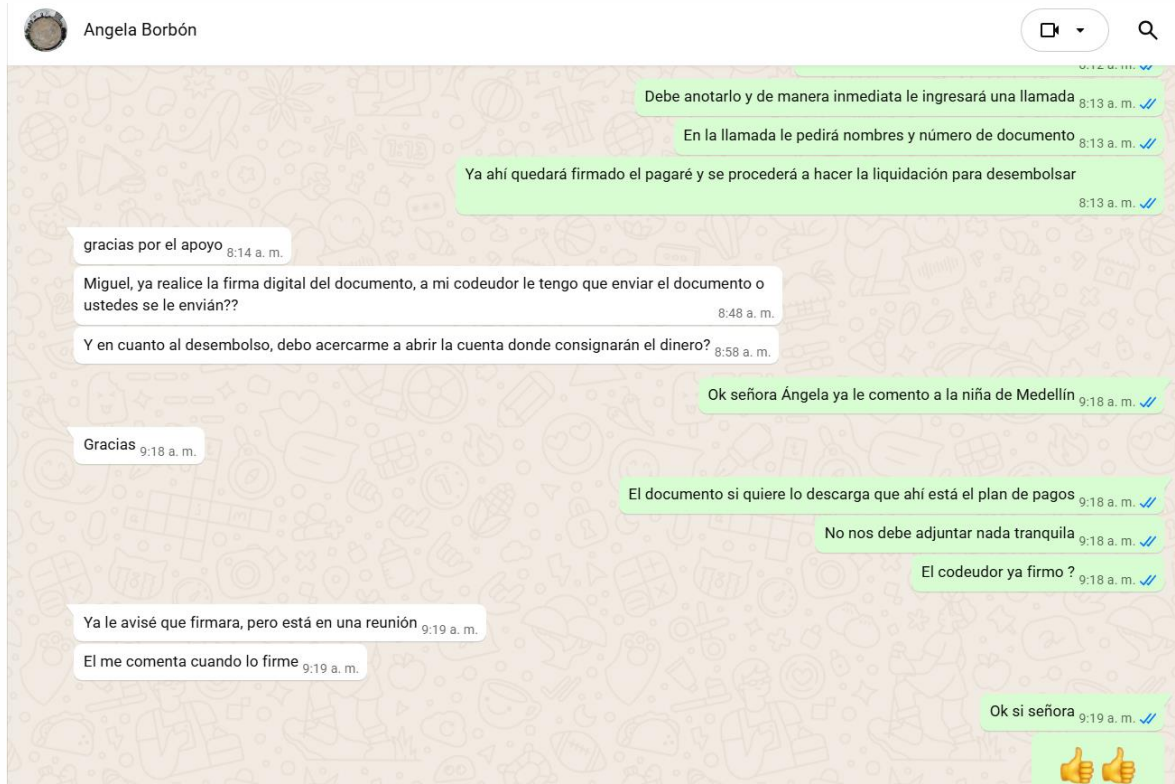
Debe anotarlo y de manera inmediata le ingresará una llamada 8:13 a. m. ✓

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 881 DE JULIO 9 DE 2011





Angela Borbón

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

A él le llega después de que usd firme 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. ✓✓

Angela Borbón

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

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

La chica me dice que ya la envío 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. ✓✓

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

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

gracias 10:36 a. m.

Al WhatsApp 10:58 a. m. ✓✓

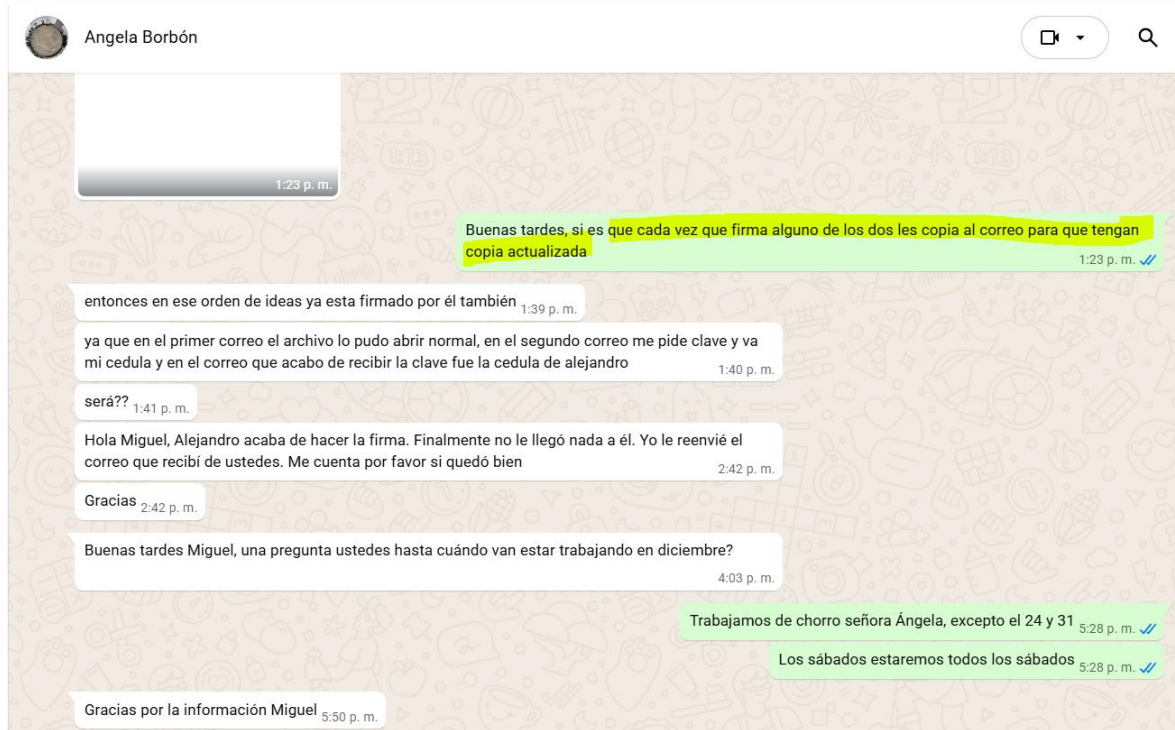
Miguel, aparte de los que me enviaron a la 8:20 y 8:40 no me ha llegado otro correo 10:58 a. m.

Si gusta revisa ahi 10:58 a. m. ✓✓

Con ValidarT 10:58 a. m. ✓✓

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

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

Segunda respuesta:

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 remitida el pasado 26 de febrero de 2026 relacionada con el **Crédito – Pagaré No. 253001060**, damos respuesta a cada uno de sus puntos:

1. 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.

Respuesta: Adjunto los movimientos de su cuenta de ahorros, detallando las operaciones realizadas desde el 27 de noviembre de 2025 hasta la fecha, incluyendo la fecha exacta de la operación, el concepto específico (cuota ordinaria, interés de mora, compensación, cargo, etc.), el valor debitado o acreditado y el canal o mecanismo utilizado para la operación.

Respecto a los débitos efectuados en su cuenta de ahorros, es importante aclarar que la Cláusula Aceleratoria del Pagaré firmado establece claramente la siguiente condición:

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 1-15 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

"Autorizo (zamos) expresamente a Cooservunal en caso de atraso o mora de una o más de las cuotas establecidas, a debitar expresamente de las cuentas de ahorros, ahorro a la vista, ahorros contractuales y depósitos a término que con la entidad poseamos."

En cumplimiento de esta autorización, se han realizado 4 transacciones de débito en las siguientes fechas y por los valores indicados:

- 30 de enero de 2026: \$2.232.665
- 16 de febrero de 2026: \$2.224.121
- 24 de marzo de 2026: \$2.229.625
- 15 de abril de 2026: \$2.224.121

Nos permitimos certificarle que la cooperativa continuó generando la exigibilidad y el respectivo cobro de las cuotas en los tiempos inicialmente establecidos, debido a que, al no ser aceptada por usted la propuesta otorgada por Cooservunal en respuesta a su pasado derecho de petición, las condiciones de su obligación se mantuvieron vigentes y se procedió con los cobros regulares conforme a lo pactado desde el inicio del crédito.

2. Sobre el estado actual del crédito. Informar el estado actual exacto del crédito No. 253001060.

Respuesta: Adjunto encontrará su estado de cuenta y el detalle de los movimientos de su crédito. Estos documentos contienen información relevante sobre su obligación, incluyendo el saldo total a la fecha, el número de cuotas pagadas y pendientes, el saldo de capital y el total de intereses pagados desde el desembolso.

3. Sobre la información precontractual

Respuesta: Se adjunta la aceptación de condiciones, donde se detalla la liquidación con la descripción de cada concepto cobrado. Esta información le fue entregada y firmada por usted y el codeudor de manera previa al desembolso de los dineros, siendo un requisito indispensable para hacer efectiva la consignación en su cuenta de ahorro.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE CRÉDITO

Datos Cliente

Cliente	52115735	BORBON BORBON ANGELA CRISTINA	Codigo	
Direccion	TRANSVERSAL 16 BIS 46 47 APTO 204 PALERMO			
Ciudad	BOGOTA	Departamento	Distrito Capital	
Dependencia	01	ACTIVIDADES ARTISTICAS Y DE ENTRETENIMIENTO Y OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS		

Datos Obligación

Solicitud No.	SC	253001258	Obligación No.	10	253001060	Fecha solicitud	11/07/2025	
Modalidad	102	LIBRE INVERSION	ADECUACION VIVIENDA		Fecha Aprobacion	11/26/2025		
Medio de Pago	320	PAGO POR CAJA BOGOTA ---VENTANILLA					Fecha Desembolso	11/27/2025
Desembolso								
Proveedor								
Modalidad de cuota	CUOTA FIJA		Tipo de cobertura y garantia	Personal sin libranza				
N.A.M.V	E.A.	Tipo de Tasa	Fija	Comprobante				
Tasa de Colocación	17.52	19.00	No. Cuotas	60.00	Mensuales			

Detalle Liquidacion

Descripcion 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
---------------------------	----------------------

Se adjunta la respuesta al derecho de petición anterior, con las aclaraciones de comunicación proporcionadas inicialmente.

También se incluye la grabación de la llamada del 27 de noviembre de 2026, donde se detallaron las condiciones, los valores de descuento, el monto neto a desembolsar y la información que sería objeto de firma previa.

4. Sobre los cargos declarados irre recuperables

Respuesta: Sobre los cargos declarados irre recuperables, y con el propósito de brindarle total claridad y transparencia sobre su operación de crédito, le informamos lo siguiente:

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

Junto a esta respuesta le adjuntamos el Comprobante de Desembolso No. 1002959 con fecha del 27 de noviembre de 2025. Este documento es el soporte contable oficial de la Cooperativa que evidencia cómo se aplicaron y distribuyeron los recursos en el momento de la formalización de su crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOSERVUNAL

APR-20-26 13:52:42

890984981

Página 1 de 1

DESEMBOLSO O CONTABILIZACION DE CREDITOS					Suc.	Fecha	Tipo	Número
Tercero :					1	11/27/2025	DC	1002959
BORBON BORBON ANGELA CRISTINA					Usuario : MARITZA CASTRILLON HENAO			
Descripción del Movimiento								
Cont.cre.10 253001060 52115735 BORBON BORBON ANGELA CRISTINA 102 - LIBRE INVERSION F.Aplica: nov-27-2025 F.ing.sist.: nov-27-2025								
Cuenta	Descripción	Suc	C.C.	Tercero	Documento Ref.	Débitos	Créditos	
24451013	Fondo de garantias de Antioquia	3	999	52115735		0.00	8,951,163.00	
24609504	Recaudo para firma digital	3	999	52115735		0.00	2,600.00	
31050505	Aportes requeridos para Prestamo	3	999	52115735		0.00	2,130,000.00	
26100506	Fondo de Solidaridad por Créditos	3	999	52115735		0.00	4,513,192.00	
21050502	Tarjeta Débito	3	999	52115735	310129515	0.00	72,132,945.00	
14420501	Consumo Otras Garant Categoría A sin I	3	999	52115735	10 253001060	88,493,952.00	0.00	
14430501	Consumo Corrientes Categoría A	3	999	52115735	10 253001060	0.00	764,052.00	
Total Documento :						88,493,952.00	88,493,952.00	
Elaborado por:					Firma Autorizada			

A partir de este soporte, procedemos a dar respuesta a cada uno de sus puntos:

- Sobre la transferencia al Fondo de Garantías de Antioquia (\$8,951,163):**

Como se evidencia en el comprobante adjunto (Cuenta 24451013), este valor fue causado a favor del Fondo de Garantías de Antioquia (FGA). Es fundamental comprender que esta figura funciona como un seguro que respalda su crédito ante la Cooperativa. La comisión o prima de este servicio se causa y se cobra en el instante exacto en que se aprueba y contabiliza el desembolso.

Dado que el Fondo de Garantías de Antioquia (un tercero externo a Cooservunal) asumió el riesgo de respaldar su obligación desde el día 27 de noviembre de 2025, el servicio financiero fue efectivamente prestado y consumido. Por normatividad comercial y políticas del fondo garante, estas primas no son reembolsables, independientemente de si usted decide cancelar anticipadamente el crédito o si no hace uso de los recursos transferidos a su cuenta, ya que la cobertura del riesgo sí se activó.

- Sobre la aplicación de la Contribución al Fondo de Solidaridad (\$4,513,192):**

En el mismo comprobante (Cuenta 26100506), se refleja la acreditación de este valor con fecha 27 de noviembre de 2025.

Este cobro corresponde a un aporte de naturaleza mutual y solidaria, el cual es un pilar fundamental del modelo cooperativo. Estos recursos ingresan directamente a los fondos sociales de la Cooperativa para apalancar beneficios, auxilios y servicios para toda la base de asociados.

Una vez el crédito es liquidado y el desembolso es contabilizado en el sistema, este aporte se consolida en el patrimonio social de la cooperativa. Por su naturaleza (amparada en la Ley Cooperativa), este rubro no constituye un dinero en depósito a su favor, sino una contribución al sistema solidario, razón por la cual no es susceptible de reversión ni devolución ante la cancelación anticipada del crédito.

5. Sobre los reportes a centrales de riesgo

Respuesta: La obligación N° 253001060 ha mantenido un historial crediticio intachable y totalmente transparente ante las centrales de riesgo desde su desembolso inicial. Se ha reportado mensualmente con la máxima calificación crediticia (categoría "A" o "Riesgo Normal") durante toda su vigencia.

Por lo tanto, confirmamos que la obligación N° 253001060 no registra moras, incumplimientos, ni ha sido declarada como "irrecuperable" o en estado de castigo, según la información oficial proporcionada por nuestra entidad.

Esperamos que la información suministrada, junto con el soporte transaccional adjunto, permita brindar mayor claridad respecto al origen y la naturaleza de los cargos relacionados, así como atender de manera satisfactoria las inquietudes presentadas.

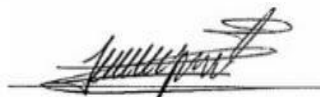
Desde la Junta de Vigilancia, reiteramos nuestro compromiso con la transparencia, el debido proceso y la atención oportuna y respetuosa de cada una de las solicitudes de nuestros asociados, actuando siempre conforme a los principios y lineamientos institucionales.

Nuestro interés es mantener una comunicación clara, cercana y conciliadora, por lo que permanecemos atentos y a su entera disposición para brindar cualquier aclaración adicional, ampliar la información requerida o atender nuevos requerimientos que considere pertinentes.

Adicionalmente, le informamos que hemos intentado comunicarnos en varias oportunidades a su línea celular sin obtener respuesta. Agradecemos, por favor, comunicarse con Cooservunal a la línea celular 3218317041 o al correo electrónico felipel@cooservunal.coop, con el fin de poder brindarle un acompañamiento más oportuno y personalizado.

Adjuntamos las evidencias solicitadas.

Cordialmente.



JORGE IVÁN PÉREZ
Presidente



DIEGO ALEXANDER PATIÑO RESTREPO
Vicepresidente



JULIÁN MURILLO HERNÁNDEZ
Secretario

