

Guadalupe - Santander, 19 de noviembre de 2025.

Doctora

ANDREA PAOLA PIRAUIVE FRIEDMANN

Coordinador Grupo de Supervisión I

Delegatura para la supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

L.C.

REF: Respuesta de radicado No. 20252000333251 de fecha de 2025-11-11

Respetado Doctora Piraquive

MANIFESTACIONES FRENTE A LOS DEMAS HECHOS:

“Se han identificado casos graves de falsificación de firmas para la solicitud de créditos”

No nos consta: el quejoso relata un presunto esquema de fraude o falsificación de firmas para la solicitud de créditos, La Gerencia de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Multicoop, declara formalmente que **no le consta** ninguna de las afirmaciones específicas y particulares.

Es imperativo establecer que, si los hechos alegados son verídicos, estos actos constituyen una violación grave y deliberada de la ley y de los reglamentos internos, ejecutados por un individuo. Estos hechos se clasifican dentro de los eventos de riesgo operativo definidos por el ente de control, incluyendo categorías como "Fraude crediticio," "Falsificación," La Cooperativa no avala ni tolera tales conductas, y en ningún caso un acto fraudulento individual representa una política institucional.

La Cooperativa mantiene un sistema de control interno y protocolos de seguridad supervisados por el Revisor Fiscal. Cualquier acto de un funcionario que conlleve la alteración de documentos, la falsificación de firmas o la apropiación indebida de activos es una violación grave de la legislación, del contrato laboral y de los deberes fiduciarios inherentes a su cargo. Estos actos están sujetos a las más severas medidas disciplinarias y a las correspondientes denuncias penales.

Es de anotar que, si consideran que existe falsificación en algún procedimiento, pueden iniciar las acciones legales correspondiente ante las autoridades judiciales competentes para determinar la presunta falsedad aducida.

“Los cuales posteriormente son desembolsados directamente a la analista de crédito YULI “

No es cierto: Es de manifestar que como política de la cooperativa todo crédito tiene que ser desembolsado a la cuenta del asociado o a una cuenta bancaria indicada con la respectiva certificación, además se diligencia formato de autorización de transferencia



debidamente firmado por el titular, dejando la trazabilidad de dicho desembolso. En las cuentas de los asociados queda como evidencia la trazabilidad de los créditos desembolsados a su nombre donde siempre aparecerá la descripción Consignación por desembolso de crédito # XXXXX, como también las evidencias en formatos de autorización de transferencias.

“Además, se ha detectado que esta funcionaria ha aprobado créditos por montos superiores a los solicitados por los clientes”

No es cierto: En la cooperativa existe el reglamento de crédito el cual tiene expresas las políticas de atribuciones y las competencias en su artículo 7, numeral 2, contiene: la competencia para aprobar las solicitudes de crédito estará a cargo del Consejo de Administración, el Comité de Crédito, el Gerente General, y el procedimiento de cada crédito es revisado por más de 2 empleados para posteriormente pasarlo a los entes de aprobación y proceder al respectivo desembolso, donde el asociado puede verificar los documentos con los valores solicitados y entregados.

“Quedándose con el excedente y obligando a los beneficiarios a cancelar la totalidad del préstamo”

No es cierto: porque según los créditos son consignados y retirados de las cuentas de ahorros del titular, y si de acá en adelante sucedió algún negocio particular, la cooperativa es ajena a lo que el asociado decida con su dinero después de entregado o transferido.

“Por otro lado, existe una falta de transparencia en el manejo de las cuentas y los aportes de los asociados, lo que genera preocupación entre los miembros de la cooperativa.”

No es cierto: Multicoop tiene implementado procesos muy claros y transparentes donde a cada asociado en el momento de apertura de su cuenta se le hace entrega de las respectivas libretas de ahorro y aportes, sin embargo, si el asociado determina el manejo de su cuenta con tarjeta débito se deja trazabilidad de la entrega, por lo tanto, el manejo es estrictamente personal. Es muy importante recalcar que nuestro sistema VIRTUALCOOP le permite a todos los asociados revisar las 24/7 sus productos a través de la APP dispuesta y adicionalmente todos los fines de mes a todos los asociados les llega un estado de cuenta de todos sus productos vía correo electrónico, por lo tanto, desconocemos los motivos de las insinuaciones del quejoso anónimo.

En este sentido, vale la pena recordar que la legislación vigente impone deberes específicos al consumidor financiero, los cuales son esenciales para el uso adecuado, seguro y transparente de los productos contratados.

La Ley 1328 de 2009, “Por la cual se dictan normas en materia de protección al consumidor financiero”, establece en su artículo 5°, literal c) lo siguiente:

4

Revisar los extractos y estados de cuenta, así como cualquier otro documento que le remita la entidad vigilada, y presentar oportunamente las reclamaciones cuando identifique inconsistencias.”

En concordancia con lo anterior, la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014), establece que las entidades deben proporcionar a sus usuarios medios electrónicos seguros y accesibles para la consulta de sus productos financieros, tales como: aplicaciones móviles, portales web entre otros y por tanto, el usuario debe hacer uso responsable y constante de estas herramientas para verificar el estado de sus productos, revisar movimientos, validar operaciones y reportar cualquier anomalía de manera oportuna.

“A pesar de que la gerencia está al tanto de estas prácticas irregulares, hasta el momento no se ha iniciado ningún proceso disciplinario ni se ha apartado a la funcionaria de su cargo”

La administración ha estado al tanto de estas prácticas, se han realizado las siguientes actividades:

1. Creación del comité técnico de investigación
2. Creación y aprobación del manual de gestión de investigaciones internas
3. Protocolo de procedimientos disciplinarios del área de crédito y cartera
4. Reuniones con el comité de investigación
5. Circularización de saldos realizado por revisoría fiscal (ref. 2025-124 de octubre 23 de 2025) para confrontar los productos existentes a una muestra de 130 asociados, con los resultados revisoría fiscal analizo cada crédito que tenía anotaciones dando un informe final al consejo de administración, junta de vigilancia.

“que no se haya iniciado ningún proceso disciplinario” No es cierto: como se evidencia en la imagen anexa, el día 28 de octubre de 2025, se envió al correo de la señora Julie Isabel Galvis (isagalvis80@gmail.com), la citación a descargos con imputación de hechos, el cual se realizó el día 6 de noviembre de 2025.



“Con respecto a la afirmación no se ha apartado del cargo”

Es cierto: Porque se está a la espera del debido proceso después del informe de descargos y así poder tomar una decisión que no vaya en contra del Código sustantivo del trabajo, y así evitar demandas posibles que afecten estados financieros de Multicoop.


“cabe resaltar que Guadalupe es una comunidad de personas humildes, cuya economía se esta viendo seriamente afectada al tener que asumir obligaciones financieras que no solicitaron, ni autorizaron.”

Con satisfacción podemos decir que nuestro entorno económico está lleno oportunidades para nuestro mayor número de asociados pertenecientes al sector agropecuario en cada uno de los municipios donde Multicoop hace presencia, los incomparables precios de las cosechas de café, cacao y panela, que inciden en la transformación de nuestros estados financieros y de las finanzas.

No es cierto: que la economía se vea afectada al tener que asumir obligaciones financieras que no solicitaron, porque si bien es cierto, en 3 derechos de petición allegados a esta oficina, los asociados reconocen haber firmado y aceptado la deuda, porque la empleada Julie Galvis, les pidió el favor y fue algo personal, y fuera de las instalaciones de Multicoop, por tal razón, se acercaron a las oficinas de Multicoop y realizaron la solicitud, con el análisis que se debe hacer y que estipula los reglamentos y así mismo firmaron y aportaron los documentos que se exigen, así mismo si autorizaron, al firmar pagares y los demás documentos para el trámite y desembolso del crédito, como se establece en reglamentos.

Como se evidencio en el informe de revisoría fiscal ref 2025-124 de octubre 23 de 2025 anexo, se realizó circularización de saldos a 130 asociados, y de ellos solamente 10 manifestaron inconformidad de los saldos de productos, es decir 120 personas aceptaron tener esas deudas o créditos con Multicoop, es de anotar que dentro de las conclusiones realizadas por revisoría fiscal expresa que no se evidencian adulteraciones y/o falsificaciones de los que presuman que el crédito no corresponda a los asociados, así mismo, se presume que la quejas presentadas por los asociados correspondería a que los créditos originaron un préstamo entre las partes (asociado y funcionaria Julie Galvis) fuera de la cooperativa, tramite del cual no se tiene conocimiento.

Cordialmente,



OSCAR HERNANDO SIERRA ZULETA
GERENTE GENERAL – MULTICOOP