

Bucaramanga, 2 de diciembre de 2024

Señores:

COORDINACIÓN GRUPO ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
E. S. D.

ASUNTO: Proceso: Gestión de Grupos de Interés
Procedimiento: Atención y Trámite de PQRS
Radicado: 20244400168142 de 20/05/2024

JAIME HUMBERTO PINZÓN, mayor de edad, domiciliado y residente en la ciudad de Bucaramanga, identificado con cédula de ciudadanía No. 91.232.904, obrando como Presidente de la JUNTA DE VIGILANCIA de la **COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LOS TRABAJADORES DE SANTANDER – COOMULTRASAN-**, me permito dar contestación al **REQUERIMIENTO** realizado por su despacho con ocasión de la queja instaurada por la señora **GLORIA ESPERANZA RIVERA RINCÓN** quien actúa en nombre y representación propia de acuerdo con lo siguiente:

En atención al requerimiento recibido por parte de su H. Despacho, relacionado con la queja presentada por la señora Rivera Rincón quien manifiesta que el consolidado de pagos que realiza la cliente no coincide con los saldos reflejados en la cartera de nuestra Cooperativa, queremos brindar una respuesta detallada y aclaratoria sobre el asunto.

Después de revisar el caso con la debida diligencia, hemos identificado que la discrepancia en los saldos reportados por la cliente se debe a la omisión de ciertos cargos adicionales que no fueron considerados en su reporte, principalmente los intereses de mora generados por el incumplimiento en los plazos de pago establecidos del crédito. Estos intereses, así como otros conceptos asociados, fueron debidamente aplicados conforme a lo estipulado en las condiciones pactadas con la cliente y reflejados en los estados de cuenta de su producto, en atención a que si bien ha pagado las cuotas, muchas de estas se han cancelado en fecha posterior a la pactada.

A continuación, detallamos los puntos clave que explican la diferencia señalada:

1. **Incremento por intereses de mora:** La cliente no ha tenido en cuenta los cargos adicionales por concepto de intereses de mora, los cuales fueron aplicados debido a retrasos en los pagos de las cuotas correspondientes. Los mismos están debidamente registrados en el sistema de nuestra Cooperativa y son consistentes con las condiciones establecidas y ya conocidas por la cliente desde el momento en el que suscribe la solicitud de crédito.
2. **Cálculo y actualización de saldos:** Los saldos finales reflejados en el consolidado de nuestra cooperativa incluyen la actualización de la deuda conforme a los términos establecidos en el contrato, incluyendo los intereses y otros cargos. Estos se encuentran debidamente justificados en los estados de cuenta que hemos enviado a la cliente, teniendo en cuenta que ha radicado múltiples peticiones referentes a lo mismo.

Para resolver cualquier duda adicional de la cliente, hemos remitido a su correo electrónico un estado de cuenta actualizado, el cual refleja los ajustes realizados y el saldo final, así como los desgloses correspondientes.

Reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y el buen manejo de la información, y estamos a disposición de la Superintendencia de la Economía Solidaria para cualquier información adicional que requieran sobre este caso.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier comentario o requerimiento adicional.

Anexo los siguientes documentos:

1. Respuestas y peticiones de la señora Gloria Esperanza Rivera Rincón.

NOTIFICACIONES

Recibiré las notificaciones en la Carrera 35 A No. 48-57/59 de Bucaramanga.

Sin otro particular,



JAIME HUMBERTO PINZÓN
C. C. 91.232.904
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA COOMULTRASÁN