

Bucaramanga, 30 de abril de 2024

Señor

QUEJOSO ANONIMO

Bucaramanga, Santander

Asunto: **Respuesta Rad. 20242200178381 - SUPERSOLIDARIA**

Cordial saludo,

Con el propósito de dar respuesta a las quejas de que trata el asunto de la presente comunicación radicada ante la Superintendencia de Economía Solidaria, Supersolidaria, y recepcionada en la Secretaria General, la Junta de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada FINANCIERA COMULTRASAN, se permite **INFORMAR** que:

De acuerdo con lo manifestado en su solicitud, comprendemos la inconformidad que le suscita en este momento. Sin embargo, con el ánimo de emitirle una respuesta clara, precisa y concreta se requiere que nos suministre sus datos para que de esa manera se pueda realizar una investigación exhaustiva al respecto.

Así mismo, ponemos en conocimiento que Financiera Comultrasan cuenta con políticas de cartera para el ejercicio de cobranza, por lo que, se está aplicando lo siguiente:

“...POLITICAS GENERALES DE RECUPERACION DE CARTERA

Fundamentos de la gestión de cobranza: *El proceso de cobro de cartera es el conjunto de acciones estratégicas, secuenciales y armónicas, diseñadas y ejecutadas por la cooperativa para crear ambientes que faciliten el recaudo de obligaciones de crédito. La gestión de cobro implica informar al asociado el estado de su obligación, sus compromisos de pago y lograr el recaudo efectivo de las cuotas pactadas. El incumplimiento en los pagos del crédito acarrea las correspondientes sanciones moratorias establecidas en el pagaré y en las políticas implementadas por Financiera Comultrasan...”*

La aludida información, la puede consultar en la página web de nuestra organización www.financieracomultrasan.com.co, en la que se encuentra la documentación denominada: “reglamento – crédito: Políticas Generales de Recuperación de Cartera pág. 29”. ([reglamento-servicios-credito.pdf \(financieracomultrasan.com.co\)](http://reglamento-servicios-credito.pdf(financieracomultrasan.com.co)))

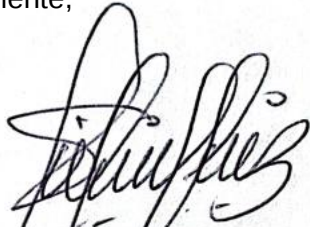
Para finalizar, dado de que se trata de un requerimiento anónimo, el presente oficio de respuesta se encontrará en la cartelera del edificio administrativo de nuestra Cooperativa, como lugar de acceso público por el término de cinco (5) días. Esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, actual Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo.

En caso de tener alguna apreciación le indicamos que Financiera Comultrasan estará atenta a atender sus requerimientos a través de los Canales dispuestos para tal fin como lo son: correo electrónico servicioalcliente@comultrasan.com.co, Contact Center 01 8000 938 088 – 6076803003 en la ciudad de Bucaramanga y Agencias o corresponsales a nivel nacional.

De esa forma esperamos haber atendido de una manera comprensible su petición y procedamos al archivo correspondiente.

Cordialmente,



LIBARDO VILLAMIZAR MALDONADO

Presidente Junta de Vigilancia

Copia: Superintendencia de la Economía Solidaria

Proyectó: Juan Camilo Capacho Ayala – Judicante Auxiliar administrativo secretaria general

Revisó: Jeimmy K. López Rojas – Profesional Riesgo Cartera