

Santiago de Cali, 16 de agosto de 2023

Señores
COOPSERP
Cali – Valle

Asunto: Solicitud y queja por cobro cuota

Cordial Saludo.

Dando alcance al asunto, presento queja por el cobro de la cuota del crédito 86033, el cual al parecer fue desembolsado el 12 de julio de 2023 (no cuento con certificado del desembolso a pesar de que se los solicité a la asesora) y según ustedes se encuentra vencido, como se muestra en estado de cuenta a través del portal web de la cooperativa:

Linea	Crédito	Garan	Sdo Capital	Vencido	Q Capital	Q Interés	Q Total
87	2256	0	1.750.001	0	83.333	0	83.333
65	86033	7	15.000.000	416.667	416.667	0	416.667
79	83281	0	12.193.743	0	193.056	195.100	388.156

Es así como, el jueves 10 de julio, la asesora VANEZA SANCLEMENTE se pone en contacto conmigo indicando que debo pagar una cuota vencida y que debo pagarla por ventanilla, yo le explico que el crédito lleva menos de 1 mes de desembolsado por lo cual no estaría vencido, sin embargo, ella insiste que debo pagar el valor de \$416.667 por ventanilla como se evidencia en el chat de WhatsApp:



Como se observa, la funcionara indica: **“Si lo que pasa es que YO monté el crédito y lo desembolsé en el mismo mes, y se debía colocar fecha de primera cuota dos meses después y lo coloqué un mes después”**, es decir, por un error de la asesora, me colocan una cuota en mora, cuando no lo estoy.

Así mismo, COOPSERP envía cuenta a la entidad para la cual laboro, Centro de Diagnóstico Automotor relacionando el valor de \$416.667 como cuenta vencida:

00700207	113747	RIVAS VILLA LIZ Quetty	\$ 12.703	\$ 87.300	\$ -	\$ 100.403
66982504	113457	ZABALA Paola Andrea	\$ 486.837	\$ 888.156	\$ 416.667	\$ 1.791.660
87942869	116011	ORANDO MICOLTA Luis Angel	\$ 62.915	\$ -	\$ -	\$ 62.915

Es importante indicar que los descuentos por nómina los realizan en la primera quincena del mes, por lo cual, recomiendo que las cuentas para el debido descuento sean reportadas por COOPSERP en esas fechas y evitar inconvenientes.

Esta situación de colocar cuentas vencidas cuando no lo están puede afectar mi vida crediticia, por lo cual solicito:

1. Eliminar el reporte de cuenta vencida, dado que, no lo está. Este valor ya fue descontado por nómina como se observa el mismo valor reportado por la Cooperativa de \$1.791.660 en el cual se incluye el cobro de la cuota en mención, por lo cual el CDAV realizará el pago en el tiempo establecido para ello.

CDAY		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LIMITADA					
MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE		890311425					
		202308 : Agosto de 2023 - QUINCENAL Periodo: 15					
		Agosto 1 de 2023 a Agosto 15 de 2023					
Página	1	Email:	paola_zabala75@hotmail.com				
Dirección	KR 28 N 33 E 68	Teléfono	3187288360				
		Comprobante de Pago:	NM : 137				
		Fecha / Hora:	15/08/2023 1:57 PM				
Nit o C.C:	66982504	Apellidos y Nombres:	ZABALA PAOLA ANDREA				
Sueldo básico:	\$ 9,736,800	C.O:	CDA, CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR				
Cargo:	DIRECTOR DE CONTROL INTERNO	Entidad Financiera:	19, SCOTIABANK COLPATRIA				
		C. Costo:	8001, CONTROL INTERNO				
		Tipo de Cuenta:	Ahorro				
		Nro cta ahorros:	5882025935				
Concepto	Descripción	Cant/Horas	Vir devengo	Vir deducción	Valor total	Descontado	Saldo
001	SUELDO BASICO	117.50	4,868,400	0	1,791,660		
525	APORTE COOPSERP						
Totales		117.50	\$ 4,868,400	\$ 1,791,660			
Neto a pagar:			\$ 3,076,740				

2. Remitir extractos de mis productos al correo mensualmente al correo paola_zabala75@hotmail.com, dado que, en la aplicación servicios WEB de COOPSERP no permite descargar los extractos, solo presenta un estado de las cuentas.

Agradezco la atención prestada y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Paola Andrea Zabala

PAOLA ANDREA ZABALA
C.C. 66.982.504 de Cali
Celular 3187288360
Correo: paola_zabala75@hotmail.com