COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NIT: 890981212-2

Medellin 04 de Noviembre de 2026.

Señores
Superintendencia de Economia Solidaria
Radicado No. 20262000402421
Medellin

En atención al requerimiento contenido en el radicado No. 20262000402421, relacionado con la denuncia anónima respecto del trámite de retiro voluntario de una asociada de AVANCOP Cooperativa de Ahorro y Crédito, nos permitimos informar lo siguiente:

AVANCOP Cooperativa de Ahorro y Crédito reafirma su estricto cumplimiento de los principios cooperativos, de su Estatuto Social y de las disposiciones que regulan el sector solidario. En ese sentido, es importante precisar que la Cooperativa en ningún momento ha negado, restringido o condicionado el derecho de retiro voluntario de sus asociados, derecho que reconoce plenamente y que garantiza conforme a la normatividad vigente y a sus disposiciones estatutarias.

I. Posición institucional y controles del proceso de retiro

Dentro de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la relación con los asociados, AVANCOP cuenta con un esquema de fidelización y retención que busca identificar las causas que motivan las solicitudes de retiro, con el propósito de evaluar oportunidades de mejora continua en la prestación de los servicios y en la propuesta de valor de la Cooperativa. Dicho ejercicio tiene un carácter exclusivamente informativo y de retroalimentación, sin constituir en ningún caso una limitación al derecho de retiro.

De igual manera, la Cooperativa ha establecido procedimientos internos que permiten garantizar la transparencia, trazabilidad e idoneidad de cada proceso de retiro. Entre estos controles se incluyen la verificación de saldos, revisión de operaciones pendientes de aplicación, validación de novedades de nómina, conciliaciones y ajustes contables, así como las demás verificaciones necesarias para asegurar que la devolución de recursos se efectúe de manera correcta y en protección tanto de los intereses del asociado como de los recursos administrados por la entidad.

Es importante señalar que durante la presente vigencia (año 2026), AVANCOP ha gestionado más de 500 procesos de retiro de asociados, los cuales se han desarrollado conforme a los procedimientos establecidos, sin que se hayan presentado reclamaciones o quejas relacionadas con vulneración de derechos o negativa del servicio de retiro.

II. Respuesta a los puntos expuestos en el requerimiento

1. Sobre la presunta restricción para radicar solicitudes de retiro únicamente durante los primeros diez (10) días de cada mes. AVANCOP aclara que la limitación de radicar solicitudes de retiro voluntario solo durante los primeros diez (10) días de cada mes **no corresponde a una política de la Cooperativa**, no está contemplada en el Estatuto y en ningún momento constituye una política de negación del proceso de retiro ni una práctica permanente. El retiro voluntario es un derecho del asociado consagrado en el Artículo 14°, literal j, del Estatuto vigente, y la Cooperativa recibe y tramita las solicitudes de retiro sin condicionarlas a una fecha específica del mes. Como evidencia de lo anterior, se aporta el **informe de relación de retiros del 31 de enero al 31 de octubre de 2026**, en el cual se puede verificar la fecha en que se tramitaron los retiros de los asociados, incluso con fechas posteriores al día 10 de cada mes, lo que desvirtúa que exista una restricción de fechas para radicar o tramitar la solicitud. Lo que se presentó corresponde a un malentendido de la asociada frente a la información recibida: la Cooperativa maneja convenios de nómina y las pagadurías manejan fechas de novedades, de manera que el reporte de las pagadurías se registra durante los primeros diez (10) días de cada mes y, con posterioridad a esa fecha, quedan aplicados y saneados todos los conceptos de nómina. La referencia a los diez (10) primeros días obedece únicamente a la organización del proceso cuando los créditos se descuentan por nómina, que permite conocer los saldos reales del asociado, y no a una restricción para radicar la solicitud de retiro. Sin perjuicio de lo anterior, la Cooperativa dará mayor claridad sobre este procedimiento y reforzará con todos sus asesores la información que se brinda a los asociados, para que sea uniforme, precisa y acorde con el Estatuto.

2. Sobre el plazo de sesenta (60) días y la fecha de devolución de los aportes sociales. La programación de la devolución de los saldos se tramita una vez las pagadurías reportan los descuentos de nómina de los asociados, lo que permite efectuar la liquidación de los saldos a favor del asociado. Así mismo, se reporta la respectiva novedad para suspender los descuentos que den lugar. Esta programación obedece a la organización del proceso con las pagadurías y a las verificaciones de saldos, obligaciones pendientes, novedades de nómina por aplicar y ajustes contables, controles orientados a proteger los recursos del propio asociado y los de la Cooperativa. No constituye una condición permanente ni una barrera

para el retiro. La devolución se realiza de manera efectiva a los sesenta (60) días, para lo cual el asociado debe tramitar la devolución en las oficinas de la entidad.

3. Sobre la exigencia de presentarse físicamente y la imposibilidad de transferencia electrónica. AVANCOP reconoce la importancia de los medios electrónicos de pago y la modernización del sistema financiero, y se encuentra incursionando de manera activa en los canales digitales, incorporando paulatinamente cada mes nuevos servicios digitales con mayor control y medición del riesgo. Si bien el Estatuto no contempla una disposición específica sobre la entrega de los aportes sociales mediante transferencia electrónica, esta circunstancia no constituye una barrera ni una restricción al derecho de retiro, pues se trata de un aspecto operativo en el que la Cooperativa viene mejorando sus canales para ofrecer a los asociados alternativas cada vez más ágiles y seguras para la devolución de sus recursos. La implementación gradual de estos servicios responde a la necesidad de garantizar la seguridad de las transacciones y la protección de los recursos de los asociados y de la entidad, y no a un propósito de dificultar o dilatar la entrega de los aportes.

4. Sobre la supuesta configuración de barreras administrativas sin sustento estatutario y el propósito de desincentivar el retiro. La Cooperativa rechaza que exista el propósito de desincentivar el retiro o dilatar la entrega de recursos. Los controles aplicados (verificación de saldos, nóminas pendientes por aplicar, ajustes contables) son procedimientos de control interno que buscan garantizar la transparencia y la exactitud de la liquidación.

La estrategia de fidelización consiste en conocer las causas del retiro para la mejora continua y es de carácter voluntario y no vinculante.

Durante el 31 de enero al 31 de octubre de 2026, se han tramitado **más de 500** retiros sin que se haya recibido queja alguna por mal proceder.

5. Sobre la presunta vulneración del Estatuto (Asamblea General de delegados del 22 de febrero de 2025), Artículo 14°, literal j. AVANCOP reconoce plenamente el contenido del Estatuto vigente y del Artículo 14°, literal j, que consagra el retiro voluntario como derecho fundamental del asociado bajo las condiciones allí establecidas. La Cooperativa manifiesta que no ha desconocido dicho derecho ni ha negado ninguna solicitud de retiro.

III La Junta de Vigilancia

Reitera que los hechos señalados no vulneran sus estatutos, los principios cooperativos ni los derechos de sus miembros. Lejos de ser una infracción, estas acciones corresponden a procedimientos internos diseñados para asegurar un proceso de retiro óptimo. Dichos

trámites incluyen estrategias de fidelización, retención y validación de saldos, implementadas con el fin de salvaguardar a los asociados y garantizar la correcta administración de los recursos de la organización.

La Junta de Vigilancia de Avancop da fe de que revisa periódicamente el informe de retiro de los asociados y sus causales, con el propósito de evaluar estrategias y mejores prácticas que garanticen la satisfacción del asociado, así como el pleno acceso a sus derechos. **Asimismo, evalúa de manera periódica las PQRS presentadas por los miembros de la cooperativa para identificar oportunidades de mejora en el servicio.**

Anexos.

Informe retiro de asociados 31 de enero al 31 de octubre de 2026.

Cordialmente,

MARÍA PAULINA MARIN SERNA
Presidente Junta de Vigilancia

NATALIA YEPES PÉREZ
Secretaria Junta de Vigilancia

VIGILADA SUPERSOLIDARIA

SEGURO DE AHORRO
Sus depósitos están protegidos en esta cooperativa hasta por $12 Millones
FOGACOOP