

## INFORMACIÓN SOBRE LOS CRÉDITOS

- Para obtener un crédito no es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales a los valorizados en la pizarra o en un folleto detallado de tasas de interés, cargos por servicios y gastos para cada una de las operaciones y servicios que ofrece el Banco Coopnacional S.A.;
- Los impuestos y gastos notariales no se consideran para el cálculo de la tasa de interés;
- Existe un Departamento de Atención al Cliente en la Entidad Financiera, un Defensor del Cliente y la Oficina de "Atención al cliente" de la Superintendencia de Bancos;
- El Departamento de Atención al Cliente proporcionará la información de los cargos por servicios financieros;
- Está en vigencia la normativa que regula la transparencia de las operaciones financieras y la protección de los usuarios financieros;
- El monto del crédito concedido y el plazo del mismo, son resultantes de un proceso de evaluación del sujeto de crédito con respecto a su capacidad de pago, garantías y otros factores;
- Como requisito previo, el sujeto de crédito mantendrá, dentro del Banco, en su cuenta de ahorros o depósito a plazo, un saldo cuya permanencia mínima será la de diez días (10 días) y representará, durante este lapso de tiempo, como mínimo la tercera parte de lo solicitado;
- El monto del crédito aprobado por el Banco obedece estrictamente a un proceso de análisis de diferentes factores y no del saldo mantenido por diez días (10 días). Durante la instrumentación del crédito, este ahorro será transferido a la cuenta de depósito en garantía pero, únicamente la tercera parte del monto concedido servirá como colateral del crédito, la diferencia, en caso de existir, estará disponible en la misma cuenta mencionada pudiendo ser retirada en cualquier momento;
- Todas las excepciones en cuanto monto, plazo y tasa de interés del crédito así como, al requisito previo del saldo en ahorros, su permanencia y representatividad del crédito solicitado y otorgado, se efectuarán de conformidad con las Políticas de Excepciones, determinadas en el Manual de Políticas y Procedimientos para Cartera de Crédito y Cobranzas;
- En los casos que el sujeto de crédito solicite un préstamo sobre el mismo ahorro mantenido en una cuenta a la vista, dicho ahorro se transferirá a la cuenta de depósito en garantía pero de conformidad con el octavo ítem de este documento. En caso de que el ahorro se encuentre en un certificado de depósito a plazo, pudiendo ser de un tercero con una autorización expresa, el documento original de la inversión permanecerá en la Institución;
- El cliente podrá solicitar la devolución del monto que sirvió como colateral del crédito y que se encuentra en la cuenta de depósito en garantía conforme vaya cancelando mensualmente las cuotas del crédito, hasta por el valor de la cuota pagada, incluido capital e interés. Cualquier devolución sólo se podrá realizar siempre y cuando no existan cuotas vencidas en el crédito otorgado. Todos los valores mantenidos en el depósito en garantía, pueden ser utilizados para cancelar o precancelar cuotas del crédito concedido y también para lo dispuesto en el Pagaré; y,
- Cuando se trate de una operación crediticia, en caso de atraso, el Banco Coopnacional S.A., podrá debitar y disponer de los valores que, a favor del(los) deudor(es) principal(es) y del(los) garante(es), existan en las cuenta(s) de ahorro a la vista, depósito en garantía, certificados de depósito a plazo y cualquier otro tipo de cuenta en el Banco ó provenientes de documentos entregados al cobro, e impute tales valores al pago total o parcial de: interés por mora, intereses, capital, u otros gastos, sin que para ésto, el Banco deba dar aviso ni recibir nueva autorización. El débito se lo realizará cuando no se cumpla con las obligaciones vencidas hasta el penúltimo día del correspondiente cierre de fin de mes contable del Banco; o, cuando el Titular del crédito lo desee; o, cuando el Banco lo considere pertinente, siempre y cuando la(s) cuota(s) esté(n) vencida(s). Se exime de la presentación del Pagaré o cualquier otro documento contractual de la operación crediticia para el pago y de avisos por falta de pago. Únicamente para el proceso de debito del cierre de fin de mes contable, la determinación del saldo de cartera por vencer, vencido y no devenga intereses, es conforme a lo establecido por el Catálogo Único de Cuentas del Sistema Financiero y la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria.
- Para dar por finalizado el crédito otorgado, el cliente deberá cancelar la totalidad del capital, interés, interés por mora, gastos por cobranza extrajudicial o judicial, en caso de que existiere.

# INFORMACIÓN ADICIONAL RELEVANTE

## 1 Con referencia a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo del capital impago, es decir, cada vez que se cancela una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre el total del capital.

En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado, o realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente sin penalidad alguna.

Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, "el redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, prestamos bancarios y otros similares".

## 2 Obligaciones de la entidad para con sus clientes:

- 2.1** Las instituciones del sistema financiero quedan prohibidas de establecer cargos por conceptos de prepago total o parcial de las operaciones crediticias.
- 2.2** La tasa de interés para los créditos es de libre contratación, siempre y cuando sea menor a la máxima efectiva que dispone el Banco Central del Ecuador.
- 2.3** El deudor del crédito deberá aprobar por escrito en su solicitud el deseo de tomar un producto o servicio ofrecido bajo los costos informados por la entidad.
- 2.4** A los solicitantes del crédito se les deberá entregar un formulario informativo, en el cual el cliente (deudor) pueda verificar los datos publicados en la información de pizarra.
- 2.5** Se deberá informar sobre la existencia de una Unidad de Atención al Cliente, la que tendrá como finalidad brindar mayor información a los clientes, atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas.
- 2.6** Los valores que se presentan como tarifas máximas y aquellos definidos como transacciones básicas están incluidos en las Resoluciones correspondientes.
- 2.7** Un servicio financiero debe ser efectivamente prestado y deberá tener la aceptación escrita por parte del cliente.
- 2.8** Informar a sus clientes sobre la existencia de la línea telefónica 1800-TARIFA que ha implementado la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 2.9** Las entidades financieras pueden elaborar folletos parciales con mayor detalle de los servicios financieros que ofertan.

Para mayor información sobre los Derechos y Obligaciones del Usuario del Sistema Financiero, ingresar a:

[www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com) (en el link de Transparencia de la Información)