

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 Servicio 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 Servicio 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;
- Todos los requisitos para el otorgamiento del crédito serán los dispuestos por el Banco Coopnacional S.A., antes y durante el proceso de análisis del crédito;
- Como requisito previo, el sujeto de crédito mantendrá, dentro del Banco, en su cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo, un saldo cuya permanencia mínima será la de treinta días (30 días) y representará, durante este lapso de tiempo, como mínimo la tercera parte de lo solicitado;
- 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.
- El monto del crédito aprobado y el plazo del mismo, obedece estrictamente a un proceso de evaluación del sujeto de crédito con respecto a su capacidad de pago, garantías y otros factores y no del saldo mantenido por treinta días (30 días). Durante la instrumentación del crédito, este ahorro o saldo 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.
- 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 concedido. Todos los valores mantenidos en la cuenta de depósito en garantía, pueden ser utilizados para cancelar o pre-cancelar cuotas del crédito concedido y cualquier obligación crediticia contraída directa o indirectamente con el Banco Coopnacional S.A.
- 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(s), existan en las cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s), depósito en garantía, certificado(s) 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 débito 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 las normas del Organismo de Control.
- Se puede pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales mayores a una cuota sin penalidad alguna. Los intereses se calculan sobre el saldo pendiente.
- 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.

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

- Art.47: "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 sobre el total del capital".
- Art.48: "En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente".
- Art.55: "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, préstamos bancarios y otros similares".

2.- Obligaciones de la entidad para con sus clientes:

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO CAPITULO III.- CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SUSTEMA FINANCIERO

Parágrafo II.- Derecho a la información de Productos y Servicios Financieros

Artículo 9

- 9.4** Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofrecido, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que se deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo.
- 9.6** Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitario. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con la base en la oferta publicitaria.

Parágrafo IV.- Derecho a acceder a Productos y Servicios Financieros.

Artículo 11

- 11.2** Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas.
- 11.3** Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la entidad financiera y acorde con las sanas prácticas.

Parágrafo IV.- Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad

Artículo 12

- 12.1** Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato.
- 12.2** Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados.
- 12.3** Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuarios financiero.
- 12.5** Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso.
- 12.6** Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, interés no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.