



## REGLAMENTO SOBRE ANÁLISIS DE SOLVENCIA ECONÓMICA E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

En cumplimiento al artículo 12 del Reglamento sobre análisis de solvencia económica e información a los consumidores informamos lo siguiente:

## Características del Producto

### Crédito de Consumo

- Para Personas Naturales Mayores de 18 años
- Atención personalizada en terreno y oficina
- Créditos hasta 84 cuotas

### Formas de Pago

- Descuento por Planilla
- Pago automático de cuentas (PAC)
- Sencillo
- Página web de Ahorrocoop
- Oficinas Ahorrocoop

### REQUISITOS PARA SOLICITAR CRÉDITO

- Ser socio de Ahorrocoop.
- Cédula de Identidad vigente.
- 3 últimas liquidaciones.
- Comprobante de Domicilio.

### Crédito Comercial Para Micro y Pequeños Empresarios

- Capital de Trabajo
- Proyectos de Inversión
- Reprogramación de Deudas

### Características

- Atención personalizada en su lugar de trabajo
- Créditos hasta en 72 cuotas
- Garantía CORFO de hasta un 80% para créditos de Inversión, Capital de Trabajo y Reprogramación de deudas.

## 2. Etapas para la contratación

### El proceso para contratar un crédito comienza con:

- Admisión y evaluación crediticia del socio
- Solicitud de crédito por el ejecutivo comercial
- Evaluación de antecedentes comerciales y de solvencia
- Aprobación de la operación crediticia
- Comunicación al socio para firma de la documentación necesaria
- Entrega de los recursos solicitados al socio

### 3. Costos de Morosidad

#### POLITICAS SOBRE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

La Cooperativa Ahorrocoop aplicará gastos de cobranza extrajudicial en virtud de lo estipulado en la Ley N.º 19.496, la cual establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Lo anterior quiere decir que Ahorrocoop cobrará gastos de cobranza en las operaciones que tengan una mora superior a los 20 días, lo cual se traduce en el cobro porcentual sobre el monto de la deuda morosa a la fecha del atraso, tal como lo señala la siguiente tabla:

TABLA DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL	
Monto de Deuda	Recargo
Hasta UF 10	9%
Exceda a la UF 10 y hasta UF 50	6%
Excede a UF 50	3%

#### GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Ahorrocoop, está facultado para encargar la cobranza de sus operaciones de crédito (Créditos de consumo en cuotas, Créditos Comerciales) a diversos Cobradores externos, así como también podrá realizarlas en forma directa. De conformidad a la ley se podrá efectuar las gestiones de cobranza mediante llamadas telefónicas, envío de cartas, visitas, envío de correos electrónicos, y actuando siempre dentro del marco de lo que la Ley permite.

#### HORARIOS Y CONDICIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Los recargos por concepto de cobranza extrajudicial de créditos morosos, incluyendo honorarios a cargo del deudor según los plazos, montos y porcentajes señalados precedentemente, serán recaudados por cobradores y administrativos internos de la Cooperativa Ahorrocoop y por el prestador de servicio externos que actuarán en nombre y representación de Ahorrocoop. La cobranza será realizada conforme a la Ley a través envío de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, etc., en días hábiles, de lunes a sábado, y en horario de 8:00 a 20:00 horas. Cualquier duda o Consulta respecto de Acciones o Gestiones de Cobranza Extrajudicial, le solicitamos consultarla al fono 600 3600



## 4. Recomendaciones y medidas de seguridad



**En Ahorrocoop, nos preocupamos por la seguridad de tus datos personales. Para mayor información, puedes encontrarla en nuestro sitio de [www.ahorrocoop.cl](http://www.ahorrocoop.cl), destacando las siguientes medidas:**

### **Seguridad en las contraseñas:**

- Cambia tus contraseñas con frecuencia, idealmente entre uno y tres meses.
- Usa contraseñas que contengan al menos seis caracteres, incluyendo combinación de números y letras.
- Para crear tu contraseña, evita usar información conocida, como la fecha de tu cumpleaños, tu nombre, tus apellidos o tu RUT.
- Las contraseñas deben ser secretas y únicas; por tanto, no debemos anotarlas, prestarlas, compartirlas o reutilizarlas.
- No utilices contraseñas por defecto ("admin"/"123456"/"abcd").
- No ingreses tus datos personales ni hagas transacciones financieras si estás utilizando una red Wi-Fi pública y abierta (es decir, que se puede acceder sin contraseña).

### **¿Qué medidas debemos tomar para no caer en las estafas cibernéticas?**

- Tener en cuenta que la Cooperativa Ahorrocoop nunca enviará a sus socios, correos o SMS con enlaces para que ingreses tu información personal o contraseñas personales.
- En caso de tener dudas sobre el origen de una llamada telefónica, cuelga y llama directamente a tu Cooperativa para corroborar su autenticidad.
- No hagas depósitos en efectivo ni transferencias bancarias a desconocidos.
- Si te llama o contacta tu Ejecutivo, nunca solicitará tus contraseñas, las que son personales e intransferibles.
- Nunca entregues el código de seguridad de tu tarjeta de crédito (llamado CVV, que corresponde al número de tres dígitos que se encuentra en la parte posterior de tus tarjetas).
- Cuando recibas un correo electrónico, asegúrate de revisar el remitente y confirma que haya sido enviado por la Cooperativa Ahorrocoop (\*@ahorrocoop.cl).
- Tampoco descargues archivos, como videos o documentos, en un correo que te cuenta una noticia alarmante, o relacionada con alguna institución financiera con la cual no tienes vinculación.

## 5. Procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago, conforme a la ley N.º 19.496

Según ley, cada socio puede solicitar pre pagar sus créditos, para ello puede hacer una solicitud de pago anticipado parcial, el cual, debe ser igual o superior al saldo de deuda vigente de sus créditos o puede realizar un pago anticipado total, para ello debe realizar lo siguiente:

1. Acercarse a la cooperativa y solicitar certificado de pre pago a su ejecutivo comercial o en plataforma,
2. O enviar una solicitud por los canales que la cooperativa ha puesto a su disposición para solicitar el pago anticipado,
3. O puede contactar a su ejecutivo comercial para realizar la solicitud.

### El pre pago incluye

1. Saldo de capital adeudado a la fecha de la solicitud.
2. Intereses del saldo según fecha efectiva del pago.
3. Los costos por pre pago según ley 18.010 y ley 19496.
4. Costo total del pre pago según Proyección de pago.



## 6. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la ley N.º 21.236

El día miércoles 03 de junio de 2020, el presidente Sebastián Piñera, promulgó la Ley 21236 que Regula la portabilidad financiera, la cual consiste en que las personas y micros y pequeñas empresas puedan cambiarse de una institución financiera a otra con mayor factibilidad.



### ¿Cómo puedo realizar el trámite de portabilidad financiera?

Puede realizar el trámite de portabilidad financiera de forma Presencial en cada una de nuestras oficinas o llenando el formulario de portabilidad por este mismo medio. Para este último medio debe tener correo electrónico.

Una vez, llenado el formulario le llegará a su correo electrónico el número de solicitud y un informativo con los pasos a seguir.

## 7. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías, conforme a la ley N.º 19.496.

Cuando un socio termine de pagar su crédito con una garantía, la cooperativa realizará la gestión de alzamiento sin costo para el socio según el siguiente detalle:

**Garantía específica:** Cuando el socio tenga una garantía de tipo específica y termine de pagar su crédito, la Cooperativa otorgara la escritura pública de alzamiento de hipoteca o prenda, además ingresarla en el Conservador de Bienes Raíces o registro civil. Todas estas gestiones deben efectuarse dentro de un plazo máximo de 45 días, contados desde la extinción total de la deuda.

**Garantía general:** cuando el socio ha cancelado completamente su crédito que tenga una garantía general, la Cooperativa debe comunicar al deudor que se han pagado totalmente las deudas que garantizaba. Una vez comunicado este hecho, el deudor podrá requerir a la Cooperativa el alzamiento de la garantía general. El trámite de ser realizado por la cooperativa en un plazo de 45 días desde la solicitud.