

## **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 comunicamos lo siguiente:

### **1. Características del producto**

ChileCoop ofrece una variedad de créditos diseñados para satisfacer las necesidades financieras de sus socios, tales como créditos de libre disponibilidad, financiamiento de capital de trabajo o inversiones.

#### **Características:**

- **Condiciones de Pago:** Pago en cuotas mensuales, iguales y sucesivas, con una tasa de interés fija durante todo el período del crédito. Ofrecemos plazos de hasta 60 cuotas, y la posibilidad de postergar el pago hasta 2 cuotas durante la vigencia del crédito, sujeto al cumplimiento de condiciones comerciales.
- **Formas de Pago:** El pago de las cuotas puede realizarse mediante descuento por planilla, Pago Automático de Cuentas, o en las oficinas de ChileCoop.
- **Atención Personalizada:** Los socios reciben atención personalizada, ya sea en terreno, en oficina, o incluso en su lugar de trabajo.
- **Requisitos para Solicitar el Crédito:**
  - Ser socio de ChileCoop.
  - Presentar la cédula de identidad vigente.
  - Presentar los antecedentes necesarios para realizar el análisis de solvencia económica.

Este producto está diseñado para brindar flexibilidad y conveniencia a los socios, permitiéndoles acceder a financiamiento de manera eficiente y con un servicio cercano y personalizado.

### **2. Etapas de la contratación**

El proceso para contratar un crédito incluye las siguientes etapas:

- Ingreso de una solicitud de crédito del socio.
- Evaluación de antecedentes comerciales y de solvencia.
- Aprobación de la operación crediticia.
- Comunicación al socio para la firma de la documentación necesaria.
- Entrega de los recursos solicitados al socio.

### 3. Costos de morosidad

#### **Gastos por Morosidad:**

Los intereses generados por morosidad (pagos fuera de plazo) serán calculados sobre el monto impago en base a la tasa máxima convencional, una vez transcurridos los primeros 5 días de atraso.

#### **Políticas sobre Gastos de Cobranza Extrajudicial:**

La Cooperativa ChileCoop aplicará gastos de cobranza extrajudicial en virtud de lo estipulado en la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Esto implica que ChileCoop cobrará gastos de cobranza en las operaciones que tengan una mora superior a los 20 días, lo cual se traducirá en un cobro porcentual sobre el monto de la deuda morosa a la fecha del atraso, según la siguiente tabla:

<b>Monto de Deuda</b>	<b>Recargo</b>
Hasta UF 10	9%
De UF 10 a UF 50	6%
Más de UF 50	3%

#### **Gestión de Cobranza Extrajudicial:**

ChileCoop está facultado para encargar la cobranza de sus operaciones de crédito (créditos de consumo en cuotas, créditos comerciales) a diversos cobradores externos, así como para realizarlas en forma directa. Conforme a la ley, se podrá efectuar la cobranza mediante llamadas telefónicas, envío de cartas, visitas, correos electrónicos, actuando siempre dentro del marco permitido por la ley.

#### **Horarios y Condiciones de Cobranza Extrajudicial:**

Los recargos por concepto de cobranza extrajudicial de créditos morosos, incluidos los honorarios a cargo del deudor según los plazos, montos y porcentajes señalados, serán recaudados por cobradores internos de ChileCoop y por prestadores de servicios externos que actuarán en nombre y representación de ChileCoop. La cobranza se realizará conforme a la ley, mediante el envío de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, etc., en días hábiles, de lunes a sábado, en horario de 8:00 a 20:00 horas.

### 4. Recomendaciones y medidas de seguridad

En ChileCoop nos preocupamos por la seguridad de tus datos personales. A continuación, destacamos algunas medidas importantes:

#### **Seguridad en las Contraseñas:**

- Cambia tus contraseñas cada tres meses.
- Usa contraseñas de al menos ocho caracteres, combinando números y letras.
- Evita usar información conocida como cumpleaños, nombre, apellidos o RUT.

- Mantén tus contraseñas secretas y únicas; no las anotes, prestes, compartas o reutilices.
- No ingreses datos personales ni realices transacciones financieras en redes Wi-Fi públicas.

**Medidas para Evitar Estafas Cibernéticas:**

- ChileCoop nunca enviará correos o SMS con enlaces para ingresar información personal.
- Si dudas del origen de una llamada, cuelga y llama directamente a ChileCoop.
- No hagas depósitos en efectivo ni transferencias a desconocidos.
- Tu ejecutivo nunca solicitará tus contraseñas o información privada del socio, que son personales e intransferibles.
- No entregues el código de seguridad (CVV) de tu tarjeta de crédito.
- Revisa el remitente de correos electrónicos y confirma que provengan del dominio oficial @chilecoop.cl.
- No descargues archivos de correos con noticias alarmantes o de instituciones financieras desconocidas.

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

Según la ley, cada socio puede solicitar el prepago de sus créditos. Para ello, puede realizar una solicitud de pago anticipado parcial, que debe ser igual o superior al 30% del saldo de deuda vigente, o realizar un pago anticipado total. Para proceder, el socio debe acercarse a la cooperativa y solicitar un certificado de prepago, o bien contactar a su ejecutivo comercial para realizar la solicitud.

El prepago incluye:

- Saldo de capital adeudado a la fecha de la solicitud.
- Intereses del saldo según la fecha efectiva del pago.
- Los costos por prepago según la ley 18.010 y la ley 19.496.

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

El día 03 de junio de 2020 se promulgó la Ley 21.236 que regula la portabilidad financiera, permitiendo que personas, micros y pequeñas empresas puedan cambiar de una institución financiera a otra con mayor facilidad, para acceder a mejores condiciones.

**¿Cómo realizar la portabilidad financiera?**

El trámite puede realizarse de forma presencial en nuestras oficinas o llenando el formulario de solicitud de portabilidad disponible en la página web [www.chilecoop.cl](http://www.chilecoop.cl). Una vez

completado el formulario, se enviará al correo electrónico del solicitante un 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° 19.496**

Cuando un socio termine de pagar su crédito con 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 específica y termine de pagar su crédito, la cooperativa otorgará la escritura pública de alzamiento de hipoteca o prenda, e ingresará esta al Conservador de Bienes Raíces o al 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 con una garantía general, la cooperativa debe comunicar al deudor que se han pagado totalmente las deudas garantizadas. Una vez comunicado este hecho, el deudor podrá requerir a la cooperativa el alzamiento de la garantía general. El trámite debe ser realizado por la cooperativa en un plazo de 45 días desde la solicitud.