



FICHA INFORMATIVA AL CONSUMIDOR

En cumplimiento con el artículo 12 del Reglamento para el análisis de solvencia económica e información a los consumidores, comunicamos lo siguiente:

Productos:

Crédito de Consumo Pensionados IPS

- Son de libre disposición y sin AVAL.
- Cuotas: hasta 60 meses de plazo.
- Cobertura de Seguro de Desgravamen.
- Evaluación inmediata.

Crédito Descuento por Planilla

- Libre disposición y consolidación de deuda.
- Sin Aval ni codeudor.
- Hasta 84 meses de plazo. (sector público).
- Deuda no informada al sistema financiero.
- Tasas reguladas por CMF.
- Flexibilidad en informes comerciales.

Crédito de Consumo Programa ONG Y PRO Empleo

- Libre disposición y consolidación de deuda.
- Hasta 48 meses de plazo.
- Deuda no informada al sistema financiero.
- Tasas reguladas por CMF.

Requisitos:

- Última colilla de pago de pensión IPS (NO PGU).
- Comprobante de domicilio (60 días de vigencia).
- Cédula de identidad vigente.
- Tener hasta 84 años con 364 días.
- Ser socio de la Cooperativa

- 3 últimas liquidaciones de sueldo.
- 12 últimas cotizaciones de AFP.
- Cédula de Identidad vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobante de Antigüedad Laboral.
- Ser socio de la Cooperativa

- Última liquidación de sueldo.
- Cédula de Identidad vigente.
- Comprobante de domicilio (60 días de vigencia).
- Ser socio de la Cooperativa

1. Etapas para la contratación:

- 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.
- Entrega de los recursos solicitados.

2. Costos de Morosidad

POLÍTICAS SOBRE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

La Cooperativa Financoop aplicará gastos de cobranza extrajudicial en virtud de lo estipulado en la Ley N.° 19.496, la cual establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Lo anterior quiere decir que Financoop 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

Financoop 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, envíos 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 Financoop y por el prestador de servicio externo que actuará en nombre y representación de Financoop. La cobranza será realizada conforme a la Ley a través de 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 800 835 220

3. Recomendaciones y medidas de seguridad

En Financoop, nos preocupamos por la seguridad de tus datos personales. Para mayor información, puedes encontrarla en nuestro sitio www.financoop.cl, destacando las siguientes medidas:

SEGURIDAD EN LAS CONTRASEÑAS:

Las contraseñas son nuestra primera línea de defensa para resguardar la seguridad de información financiera y privacidad de los datos personales de cada uno de nuestros socios.

- Cambia tus contraseñas cada uno a 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 hagas transacciones financieras en redes Wi-Fi públicas.

MEDIDAS PARA EVITAR ESTAFAS CIBERNÉTICAS:

- Financoop nunca enviará correos o SMS con enlaces para ingresar información personal.
- Si dudas del origen de una llamada, cuelga y llama directamente a Financoop.
- 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 de correo electrónico oficial de @financoop.cl.
- No descargues archivos de correos con noticias alarmantes o de instituciones financieras desconocidas.

4. Procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago.

Cada socio puede solicitar el prepago de sus créditos según la ley. Puede realizar un pago anticipado parcial, que debe ser igual o superior al saldo de deuda vigente, o un pago anticipado total. Para ello, debe seguir estos pasos:

1. Acercarse a la cooperativa y solicitar un certificado de prepago a su ejecutivo comercial o en plataforma.
2. Enviar una solicitud por los canales que la cooperativa ha puesto a disposición para el pago anticipado.
3. Contactar a su ejecutivo comercial para realizar la solicitud.

El prepagado incluye:

1. Saldo de capital adeudado a la fecha de la solicitud.
2. Intereses del saldo según la fecha efectiva del pago.
3. Costos por prepago según las leyes 18.010 y 19.496.
4. Costo total del prepago según la proyección de pago.

5. 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 gestionará el 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 la misma 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 haya cancelado completamente su crédito con una garantía general, la cooperativa debe comunicarle que las deudas han sido pagadas totalmente. Una vez comunicado, el deudor podrá requerir el alzamiento de la garantía general. La cooperativa deberá realizar este trámite en un plazo de 45 días desde la solicitud.

7. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la Ley N.º 21.236

El 3 de junio de 2020, fue promulgada la Ley 21.236 que regula la portabilidad financiera. Esta ley permite que las personas, micro y pequeñas empresas puedan cambiarse de una institución financiera a otra con mayor facilidad, disminuyendo los costos y tiempos de los trámites.

