

DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LA OPERACIÓN DE CRÉDITO DE DINERO.

1. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.

Cooperativa Capual otorga Créditos de Consumo, cuyas características son:

Se trata de créditos de libre disponibilidad.

Se trata de créditos pagaderos en cuotas mensuales, iguales y sucesivas.

El crédito tiene una tasa fija de interés durante todo su período.

El plazo del crédito es entre 6 y 72 meses según el tipo de crédito.

Tienes hasta 90 días para pagar la primera cuota según forma de pago.

Puedes postergar hasta 3 cuotas durante el período del crédito, sujeto a cumplimiento de condiciones comerciales.

El pago del crédito se realiza mediante transferencia electrónica bancaria, cheque o efectivo, de acuerdo a política.

2. ETAPAS PARA SU CONTRATACIÓN.

Para contratar un crédito de consumo en Cooperativa Capual, debe:

En primer lugar, debe hacerse Socio de la Cooperativa.

Luego, debe presentar una solicitud de crédito.

Aprobada la solicitud de crédito, debe suscribir la documentación respectiva para materializar la operación de crédito.

3. COSTOS DE LA MOROSIDAD.

Intereses de mora por pago fuera de plazo correspondientes a la tasa máxima convencional, una vez transcurridos los primeros 5 días de atraso sobre el monto impago.

Los gastos de cobranza corresponden a los siguientes porcentajes aplicados sobre la deuda vencida a la fecha de atraso. En obligaciones de hasta 10 UF, 9%; Por la parte que exceda de 10 UF y hasta 50 UF, 6%; y, por la parte que excede de 50 UF, 3%. Los porcentajes indicados, se aplicarán una vez transcurridos los primeros veinte días corridos de atraso.

4. RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Por razones de seguridad, queremos informarle que desde Cooperativa CAPUAL:

NUNCA le solicitaremos abonar dinero para gestionar créditos u otros servicios.

NO solicitamos información personal mediante redes sociales, formularios online u otros medios que no sean los oficiales.

NO enviamos correos electrónicos ni links solicitando datos personales.

NUNCA llamaremos para solicitar datos personales o claves de acceso.

Ante cualquier duda o consulta, le recomendamos utilizar nuestros canales de comunicación oficiales, que son:

- Red de Oficinas
- Contact Center: 22 692 4000
- Correo electrónico: contactos@capual.cl
- Sitio web: www.capual.cl

5. PROCEDIMIENTO DE PREPAGO.

El crédito de consumo puede ser prepago totalmente en cualquier momento. En el evento de prepago, se deberá pagar el capital que se anticipa más sus respectivos intereses calculados hasta la fecha de pago efectivo, más una comisión equivalente a un mes de intereses calculados sobre el capital que se prepaga. Los pagos anticipados que sean inferiores al 10% del saldo de la obligación, requerirán siempre del consentimiento del acreedor.

El procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago, consiste en:

Debe presentar una solicitud de pago anticipado o prepago en cualquiera Oficina de la Cooperativa. La Cooperativa emitirá una liquidación de la deuda, que contendrá información relativa al importe exacto a pagar para la extinción anticipada del crédito vigente. Dicha liquidación presentará el monto a pagar para cada uno de los 30 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su emisión.

La emisión del certificado para la liquidación, cuando sea requerido para fines de un refinanciamiento, será realizada en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. En los demás casos, el plazo máximo se reduce a 3 días hábiles. En caso que corresponda, a través de dicha solicitud, se podrá requerir el certificado que acredita la exención del impuesto de timbres y estampillas.

Se podrá solicitar este certificado en todo momento y todas las veces que lo requiera.

Lo señalado no será obligatorio para aquellos créditos que se encuentren en proceso judicial.

6. PROCEDIMIENTO DE PORTABILIDAD FINANCIERA.

La Portabilidad Financiera facilita el proceso de cambio de una entidad financiera a otra, que ofrezca mejores condiciones al cliente. La Portabilidad Financiera tiene como objetivo la contratación de productos o servicios financieros con una nueva entidad y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con la anterior institución.

El procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, consiste en:

Todo Socio que quiera iniciar un proceso de portabilidad financiera deberá presentar una solicitud de portabilidad a un proveedor. Una vez que el proveedor reciba dicha solicitud, deberá requerir

directamente al proveedor inicial el respectivo certificado de liquidación, en caso de que éste no hubiere sido entregado por el Socio o hubiere perdido su vigencia.

La solicitud deberá señalar en forma expresa la intención del Socio de iniciar dicho proceso, la especificación del proveedor inicial y el o los productos y servicios financieros que solicita terminar con éste, en caso de aceptar la oferta. La solicitud de portabilidad se encontrará vigente hasta la retractación del Socio o hasta treinta días hábiles bancarios contados desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de este último.

Se entenderá que el proveedor decide perseverar con el proceso de portabilidad una vez que presente una oferta por escrito al Socio, que contenga a lo menos, la especificación de el o los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, carga anual equivalente, costo total del crédito, el plazo, cuando corresponda, y el plazo para la suscripción de el o los nuevos contratos de dichos productos o servicios, así como los gastos asociados a ser cubiertos por el Socio; la especificación de el o los productos o servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial identificados en la solicitud de portabilidad, y que serían objeto del mandato de término, indicando los montos y el origen de los fondos destinados a tal efecto, cuando corresponda, y deberán asimismo contener los fondos que se requieran para dar cumplimiento total al mandato de término, en caso de proceder. El proveedor podrá retractarse de la oferta una vez transcurrido el plazo de vigencia de ésta, el que deberá estar señalado expresamente, y que en ningún caso podrá ser inferior a siete días hábiles bancarios desde su emisión.

Si el Socio decide aceptar la oferta de portabilidad, deberá comunicar su decisión por escrito al nuevo proveedor, dentro del periodo de vigencia. Con la aceptación de la oferta de portabilidad, el Socio otorga un mandato de término al nuevo proveedor respecto de los productos y servicios especificados. El mandato de término facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente. Será responsabilidad del nuevo proveedor verificar la identidad y capacidad jurídica del cliente que acepta la oferta y otorga el referido mandato.

Una vez aceptada la oferta de portabilidad, el nuevo proveedor deberá realizar todas las gestiones necesarias para contratar con el Socio los productos o servicios financieros especificados en dicha oferta.

DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN.

La subrogación especial de crédito procederá por el solo ministerio de la ley y aun contra la voluntad del proveedor inicial, cuando concurren las siguientes condiciones en forma copulativa:

- a) Que un nuevo proveedor celebre un contrato de crédito con el Socio en virtud de una oferta de portabilidad.
- b) Que ese contrato de crédito señale expresamente que tiene por objeto el pago y la subrogación de un crédito inicial, especificando el crédito.
- c) Que el nuevo proveedor pague, en nombre y representación del Socio, el costo total de prepago del crédito inicial con los fondos del nuevo crédito.

La subrogación especial de crédito procederá únicamente respecto de los créditos que se extingan por el solo pago de los mismos. Asimismo, en caso de subrogación especial de un crédito inicial caucionado por una o más garantías reales, éstas subsistirán, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor.

La subrogación especial de crédito podrá tener lugar tanto entre créditos otorgados por distintos proveedores, como entre créditos otorgados por el mismo proveedor.

7. PROCEDIMIENTO OPORTUNA LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.

Es un derecho del consumidor de productos o servicios financieros, la oportuna liberación de las garantías constituidas, para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

El procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de garantías, consiste en:

7.1 **Créditos Caucionados con Hipoteca Específica.** Una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, La Cooperativa en un plazo de 45 días deberá: A su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto; Requerir su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, y; Informar por escrito al deudor, en un plazo de 30 días de practicada la cancelación, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado del deudor.

7.2 **Créditos Caucionados con Hipoteca General.** Una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto como deudor principal, como en calidad de codeudor solidario, avalista o fiador (deuda indirecta), el proveedor deberá: Informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de 20 días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado.

Deudor decide alzar la garantía. El deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el alzamiento de la hipoteca y prohibición, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor. En este caso, el proveedor tendrá un plazo de 45 días, desde la solicitud. La Cooperativa deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio, del alzamiento de la hipoteca general, dentro de los 30 días desde la cancelación hecha por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Si no existieren obligaciones pendientes, el deudor no estará obligado a mantener en la vigencia de una hipoteca general para obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación de la Cooperativa, solicitar el alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo.

Deudor decide mantener la garantía. El deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general, a su sola voluntad.

7.3 **Créditos Caucionados con Prenda Específica.** Una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor, en un plazo de 45 días deberá: Otorgar la escritura de alzamiento. En estos casos es el propio Notario quién efectúa las cancelaciones respectivas en el Servicio de Registro Civil. De tal circunstancia y de la realización de dichos trámites, la Cooperativa

deberá informar por escrito al deudor, en un plazo de 30 días desde que se canceló la prenda, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado.

7.4 Créditos Caucionados con Prenda General. Una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario (deuda indirecta), la Cooperativa deberá: Informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de 20 días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado. Efectuada dicha comunicación, el deudor podrá:

Deudor decide alzar la garantía. El deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico, el alzamiento de prenda, gestiones que serán de cargo y costo de la Cooperativa, y que deberá efectuar dentro de un plazo de 45 días. La Cooperativa deberá informar por escrito al deudor, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado, del alzamiento de la prenda, dentro de los 30 días de practicada en el Registro de Prendas. Si no existieren obligaciones, el deudor no estará obligado a mantener la vigencia de una prenda general para obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación de la Cooperativa, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo.

Deudor decide mantener la prenda. El deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general, a su sola voluntad.