

# POLITICAS DE PROTECCIÓN AL ASOCIADO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL CHIQUIMULJÁ, R.L.

## CONSIDERANDO

Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. pertenece a los asociados, quienes utilizan sus servicios y ejercen el control democrático a través de la Asamblea General, lo cual hace necesario darles a conocer sus derechos para que tomen decisiones debidamente informados.

## CONSIDERANDO

Que como institución propiedad de los asociados e independientemente de la obligación de cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley General de Cooperativas y la Normativa Prudencial, debe crear la normativa que sirva de base para generar confianza a sus asociados y público en general y por ende contribuya a su desarrollo administrativo/financiero.

## POR TANTO:

El Consejo de Administración en uso de las facultades que le confiere el artículo 36 literal c, de los Estatuto Vigentes

## ACUERDA

Aprobar las siguientes: **POLITICAS DE PROTECCIÓN AL ASOCIADO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL CHIQUIMULJÁ, R.L.**

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** La presente política establece las medidas que permitan a la cooperativa fortalecer la relación de confianza con los asociados y público en general, promoviendo la implementación de prácticas de transparencia, honestidad y responsabilidad, en la promoción y divulgación de su situación financiera, beneficios, productos y servicios financieros.

**Artículo 2. Alcance.** Las disposiciones contenidas en la política de protección al asociado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá R.L. son de observancia y cumplimiento obligatorio en el desarrollo de las funciones de sus colaboradores y Directivos.

## CAPITULO II

### MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL ASOCIADO

**Artículo 3. Divulgación de tasas y condiciones sobre aportaciones y depósitos de ahorro.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. deberá divulgar la información sobre las aportaciones y depósitos de ahorro con claridad, por escrito y en un formato que los asociados o asociados potenciales puedan entender. Todas las tasas de interés, deberán ser presentadas a los asociados o asociados potenciales como tasas devengadas anualmente, así como las condiciones de apertura y mantenimiento de las cuentas. Dicha información se deberá proporcionar antes de realizar una transacción o abrir una cuenta.

**Artículo 4. Estados de cuenta periódicos.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. proporcionará a todos los asociados sus estados de cuenta por lo menos una vez al año por medio físico o digital. Los estados de cuenta incluirán los saldos de la cuenta de ahorro y de los créditos existentes y las tasas porcentuales anuales aplicables e intereses recibidos por una cuenta o cobrados por préstamos. También deberán incluirse los impuestos aplicados y las fechas de inicio y terminación del período.

**Artículo 5. Promociones honestas y no engañosas.** Cualquier herramienta de mercadeo o publicidad deberá transmitir a los asociados toda la información pertinente para que puedan tomar decisiones bien informados. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. deberá evitar las promociones de créditos y programas que tengan precios iniciales bajos, y que posteriormente se ajusten a tasas más altas sin informar al asociado. Si los anuncios publicitarios declaran una tasa de interés, dicha tasa se expresará como una tasa porcentual anual. Para productos con tasas variables, la publicidad deberá contener un enunciado que exprese que la tasa está sujeta a cambios durante la vigencia de la operación crediticia.

**Artículo 6. Prácticas de crédito legítimas.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. deberá proporcionar a los asociados información exacta, comparable, transparente y completa sobre el costo total de los créditos, incluyendo cuotas o comisiones, según lo determinen las políticas vigentes. Dicha información se dará mediante una tasa porcentual anual que incluya cuotas y comisiones. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. en la gestión de préstamos debe cumplir lo siguiente:

- Otorgar a los asociados la oportunidad de cancelar una solicitud de crédito sin que se les realicen cobros o impongan sanciones;
- Nunca vender a los asociados productos que no puedan pagar, o que les provoquen dificultades financieras;
- Dar a los solicitantes de crédito una respuesta por escrito de manera física o digital, explicando el motivo por el cual se rechazó una solicitud de crédito;
- Ningún colaborador o los miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia, deberán aceptar ninguna compensación de un asociado o asociado potencial a cambio del otorgamiento de un crédito; y
- No cobrar a los asociados comisiones ni sanciones por el pago anticipado de un crédito.

**Artículo 7. Prácticas de cobranza dignas.** Aunque las prácticas de cobranza persistentes son necesarias, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. no deberá, directamente ni indirectamente a través de empresas de cobranza, tratar de cobrar a sus deudores acosándolos física o verbalmente, ni faltar el respeto a ningún asociado. Las siguientes conductas se consideran inaceptables:

- El uso o amenaza del uso de violencia para afectar físicamente a los asociados, su reputación o propiedad; o
- El uso de lenguaje obsceno.

**Artículo 8. Consentimiento de los asociados para compartir información.** Antes de compartir información de un asociado con un tercero con la finalidad de venderle productos o servicios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. deberá dar a sus asociados la opción de que no se comparta su información, para el efecto se debe dejar constancia por escrito para salvaguardar la información personal y financiera de los asociados.

**Artículo 9. Servicios de resolución de reclamos.** Además del sistema legal, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. debe dar a los asociados opciones para presentar y resolver quejas contra la cooperativa. Estos medios pueden proporcionarse directamente por la cooperativa, o a través de un tercero.

**Artículo 10. Educación sobre el ahorro y el uso adecuado del crédito.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. deberá proporcionar a sus asociados información y herramientas para generar la mayor rentabilidad en sus ahorros y utilizar el crédito con prudencia. En ese sentido debe desarrollar programas de educación financiera y cooperativa para que los asociados cuenten con información adecuada que les permita tomar decisiones en función de su capacidad de ahorrar y pagar préstamos.

**Artículo 11. Motivar la actualización de datos.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. procurará por todos los medios disponibles que los asociados actualicen la información de su perfil económico y transaccional por lo menos una vez al año, permitiendo realizar hasta un máximo de dos transacciones consecutivas después de

haber transcurrido un año desde la última fecha de actualización de datos, debiendo informar al asociado que de no actualizar la información se procederá a aplicar restricciones de transaccionalidad en sus cuentas para resguardar la seguridad de los saldos.

**Artículo 12. Publicación de información financiera.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R.L. debe cumplir con lo establecido en la Norma Específica para la Divulgación de Información del Sistema MICOOPE, con el propósito de que los asociados y potenciales asociados, puedan contar con información suficiente, veraz y oportuna, para que puedan tomar sus decisiones de inversión mejor informados.

### CAPITULO III

#### DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 13. Situaciones no previstas.** Las situaciones no previstas en la presente Política serán resueltas por el Consejo de Administración, apegados a los Estatutos y reglamentos vigentes.

**Artículo 14. Reformas.** Cualquier reforma o ampliación que se haga a la presente Política será presentada por el Comité de Cumplimiento y aprobada por el Consejo de Administración.

**Artículo 15. Vigencia.** La presente Política entrará en vigencia a partir del día 03 de enero de 2022.

Esta Política fue aprobada en el punto 28 del Acta No. 40/2021 del Consejo de Administración de fecha 12 de noviembre 2021.