



INFORMACION ADICIONAL RELEVANTE:

CALIFICADORAS	CALIFICACIÓN OTORGADA
Class International Rating	BBB (-)

De conformidad con los Capítulos VII y IX de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 116 de 10 de julio de 2000, reformada mediante Suplemento del Registro Oficial No. 1 de 11 de febrero de 2022.

Art. 47.- Sistemas de Crédito. - Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cañera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.

Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.

Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las tarifas por la cobranza judicial o extrajudicial no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros.

Art. 48.- Pago Anticipado. - En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.

Art. 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes:

1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito;
2. Rehuser atender a los consumidores cuando su stock lo permita;
3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. En tal hipótesis, se entenderá como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados;
4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor para venderle determinado bien o servicio;
5. Colocar en el mercado productos u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos competentes;
6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales;
7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y,
8. El redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares.
9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorado la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad o fuera de los días laborales, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20h00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todos los casos la autorización expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor; en el caso de no contar con la autorización expresa, ésta podrá ser obtenida en el mismo momento de la llamada en cuanto ésta inicie, sin que la llamada pueda continuar si no se autoriza expresamente. Cuando se trate de temas relacionados a la prevención de fraude o validación de datos en servicios solicitados o contratados, no se aplicarán las limitaciones de días y horario aquí indicadas.
10. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación y/o aceptación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresiones del consentimiento expreso e informado del consumidor;
12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio; y
13. Inducir mediante preguntas al consumidor a dar respuestas afirmativas sobre temas relacionados con un bien, producto o servicio y emplearlas como aceptación expresa para su contratación.

Art. 328.- Monto protegido: El monto protegido por el Seguro de Depósitos para cada persona natural o jurídica, será diferenciado por cada uno de los sectores financieros asegurados.

El monto asegurado de los depósitos en las entidades financieras privadas y populares y solidarias, segmento 1, será igual a dos veces la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 32.000,00 (treinta y dos mil dólares de los Estados Unidos de América).

Los montos asegurados de los depósitos en el resto de los segmentos del sector financiero popular y solidario serán definidos por la Junta de Política y Regulación Financiera, sobre la base de la propuesta que para el efecto remita la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. Los montos definidos en ningún caso podrán ser superiores al monto asegurado de los depósitos en las entidades financieras privadas y las del segmento uno (1) del sector financiero popular y solidario.

El monto total a pagar por el Seguro de Depósitos en cada sector no podrá superar el total de patrimonio del respectivo fideicomiso.

PARA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DIRIGIRSE A: COOPROGRESO

En oficinas: Personal de Servicio al Cliente

Página Web: www.coopprogreso.fin.ec

Presentar el reclamo a través de la Subdirección de Atención al Cliente en la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Portugal E10-47 y República de El Salvador

Teléfono: 593-2-394 88 40



www.coopprogreso.fin.ec

Septiembre 2026