

ACTUALIZADO POR JAIRO VARGAS
FECHA DE ACTUALIZACIÓN 29/07/2020
TASAS DE INTERÉS PASIVAS

CATEGORÍA	RANGOS	SOCIOS		CLIENTES		CAJITA FUERTE		AHORRO DECIMOS		AHORRO DIARIO		FONDO DE RESERVA		
		TASAS ANUALES		TASAS ANUALES		TASAS ANUALES		TASAS ANUALES		TASAS ANUALES		TASAS ANUALES		
		Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Plazos años	Nominal	Efectiva
CUENTAS DE AHORRO SOCIO/CLIENTE	ENTRE \$ 1 Y \$ 100.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%	1	6.00%	6.00%
	DE \$ 101.99 A \$ 500.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%	2	6.50%	6.50%
	DE \$ 501.99 A \$ 1000.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%	3	7.50%	7.50%
	DE \$ 1001.99 A \$ 2000.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%	4	9.00%	9.00%
	DE \$ 2001.99 A \$ 5000.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%	5	11.00%	11.00%
	MÁS DE \$ 5001.99	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%	6%	6%	6%	6%			
CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS A PLAZO TASAS SOCIO/CLIENTES	RANGOS	TASAS ANUALES SOCIO												
		De 1 - 89 Días		De 90 - 179 Días		De 180 - 269 Días		De 270 - 364 Días		De 365 - 720 Días				
		Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva	Nominal	Efectiva			
	DE 1.000 A 20.000	N/A	N/A	4.00%	4.06%	5.00%	5.06%	5.50%	5.56%	6.50%	6.50%			
	DE 20.001 A 40.000	N/A	N/A	4.10%	4.16%	5.20%	5.26%	5.60%	5.66%	6.60%	6.60%			
	DE 40.001 A 100.000	N/A	N/A	4.20%	4.26%	5.30%	5.36%	5.70%	5.76%	6.70%	6.70%			
MÁS DE 100.000	N/A	N/A	4.30%	4.36%	5.50%	5.56%	6.00%	6.06%	7.00%	7.00%				
EN CAJE COOPERATIVO	EN TODOS LOS RANGOS	0.50%												

TASA ACTIVA

	SIN ENCAJE 0%	CON ENCAJE 5%
TIPO DE CRÉDITO		
MICROCRÉDITO		
MINORISTA	15.90%	24.61%
ACUMULACION SIMPLE	23.00%	22.00%
ACUMULACION AMPLIADA	21.20%	20.20%
CONSUMO		
ORDINARIO	15.90%	14.70%
PRIORITARIO	15.90%	14.70%
MICROCRÉDITO REESTRUCTURADO		
MINORISTA	26.90%	
ACUMULACION SIMPLE	23.00%	
ACUMULACION AMPLIADA	21.20%	
CONSUMO REESTRUCTURADO		
ORDINARIO	15.90%	
PRIORITARIO	15.90%	
MICROCRÉDITO REFINANCIADO		
MINORISTA	26.90%	
ACUMULACION SIMPLE	23.00%	
ACUMULACION AMPLIADA	21.20%	
CONSUMO REFINANCIADO		
ORDINARIO	15.90%	
PRIORITARIO	15.90%	

* Los certificados de Aportacion no generan ningun valor de rendimiento financiero

Atención al Cliente - Quejas y Reclamos

info@coopテナ.fin.ec telf.: 06 2886450 Ext. 110

Tena - Ecuador

La Cooperativa a través del área de Atención al Cliente, tiene por objeto: Atender y resolver las quejas y reclamos que presenten sus Socios/Clientes o usuarios, siempre que tales requerimientos se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos y relacionados con operaciones, contratos o servicios brindados por la Institución y proporcionará la información comparativa de las tarifas por los servicios financieros.

Se atenderán y resolverán las quejas y reclamos en el plazo de hasta quince días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta dos meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de Atención al Cliente, de acuerdo a procedimientos internos.

En referencia al Título XIV.- De la Transparencia de la Información Capítulo IV De los Servicios de Atención al Cliente, en caso de inconformidad con el resultado del pronunciamiento, el peticionario puede acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Dir.: Av. Amazonas N31-181 y Av. Mariana de Jesús Quito - Ecuador Teléfono: 593-2-394-8840, Intendencia Zonal Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia, sector Ficoa tras el Supermaxi, Intendencia Zonal Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, sector Escuela de Bomberos y de ser necesario, comunicarse con los teléfonos de la Unidad de Protección y Atención al Cliente: 2547285 y 2569452.



COSTOS POR SERVICIOS

SERVICIOS		Valor cobrado	MAS IVA
Servicios con cheques	Cheque devuelto nacional	\$2,49	\$2,79
Servicios de retiros	Retiro de cajero automático socios / clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	\$0,45	\$0,50
	Retiro de cajero automático socios / clientes de otra entidad en cajero de la entidad.	\$0,45	\$0,50
Servicios de consulta	Consulta impresa de saldos por cajero automático.	\$0,31	\$0,35
Servicios de referencias	Emisión de referencias financieras.	\$2,25	\$2,52
	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas por solicitud expresa del solicitante.	\$1,63	\$1,83
Servicios de transferencias	Transferencias Interbancarias SPI recibidas.	\$0,20	\$0,22
	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, internet.	\$0,36	\$0,40
	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, oficina.	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, oficina.	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, oficina.
	Transferencias Interbancarias SCI recibidas.	\$0,20	\$0,22
	Transferencias Interbancarias SCI enviadas, internet.	\$0,25	\$0,28
	Transferencias Interbancarias SCI enviadas, oficina.	\$1,72	\$1,93
	Transferencias recibidas desde el exterior	\$8,93	\$10,00
Servicios de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito, débito y prepago	\$0,20	\$0,22
Servicios de reposición.	Reposición de libreta / cartolas / estado de cuenta / certificado de depósito plazo fijo por pérdida, robo o deterioro.	\$0,76	\$0,85
	Reposición de tarjeta de crédito / tarjeta de débito (banda / chip) por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.	\$4,37	\$4,89
Servicio de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip.	\$4,37	\$4,89
Servicio de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip.	\$4,37	\$4,89
	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip.	\$4,37	\$4,89



55. GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Resolucion 515- 2019 F

Cargo* (dólares)	Rango de días vencidos							
	a. de 1 a 30 días		b. de 31 a 60 días		c. de 61 a 90 días		d. más de 90 días	
	valor	mas IVA	valor	mas IVA	valor	mas IVA	valor	mas IVA
a. menor a 100	6,38	7,15	16,23	18,18	23,17	25,95	25,56	28,63
b. de 100 a 199	7,35	8,23	16,46	18,44	23,85	26,71	26,64	29,84
c. de 200 a 299	7,92	8,87	17,83	19,97	25,27	28,30	29,03	32,51
d. de 300 a 499	8,32	9,32	20,34	22,78	27,43	30,72	32,72	36,65
e. de 500 a 999	8,63	9,67	23,99	26,87	30,34	33,98	37,70	42,22
f. mayor a 1.000	8,88	9,95	28,78	32,23	34,01	38,09	43,99	49,27

NOTAS:

* A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA, únicamente cuando estos servicios financieros sean prestados a clientes o usuarios.

- 1) Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno.
- 2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencie la gestión de cobranza realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.
- 3) Se cobrará un solo cargo que se determinará en función de los días vencidos de la operación de crédito y del valor de la cuota de acuerdo a la tabla anterior, independiente del número de gestiones efectivas realizadas
- 4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.
- 5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.
- 6) En el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se cobrará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuota, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas.

COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Gestor: DR. ROJAS TRELLES LUCAS PATRICIO

La cobranza extrajudicial de operaciones desde 1 día a 125 días se aplicará la resolución 515-2019 F o su normativa vigente.

Para cobros que excedan este plazo de vencimiento se aplicará el siguiente cuadro de acuerdo al contrato de servicios profesionales.

ITEMS	TRAMOS	COMISION MAXIMA OFERTADA POR LA COOPERATIVA
1	Morosidad de 126 días en adelante	7%
2	Operaciones castigadas	15%
3	Operaciones castigadas antigüedad mayor a 4 años	18%

COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Gestor: COBCCAST CIA LTDA.

La cobranza extrajudicial de operaciones desde 1 día a 125 días se aplicará la resolución 515-2019 F o su normativa vigente.

Para cobros que excedan este plazo de vencimiento se aplicará el siguiente cuadro de acuerdo al contrato de servicios profesionales.

ITEMS	TRAMOS	COBRO AL SOCIO	EFFECTIVO	DACION EN PAGO	RENEGOCIACION
1	Morosidad de 126 a 360 días	7%	7%	7%	4%
2	Calificación de Pérdida "E" - CASTIGADOS (361 a +)	15%	15%	15%	7%



COBRANZA JUDICIAL

Gestor: **DR. ROJAS TRELLES LUCAS PATRICIO**

Los porcentajes determinados mediante contrato por servicios profesionales son los siguientes:

ITEMS	TRAMOS	DETALLE	COOPERATIVA
1	Realización de cobranza judicial, casos iniciados por el profesional	De lo efectivamente recuperado	7%
2	Prosecución de procesos judiciales ya iniciados por otro profesional	De lo efectivamente recuperado	4%
3	En caso de reestructuraciones, novaciones, daciones en pago u otra negociación de pago	De lo efectivamente recuperado	4%

COBRANZA JUDICIAL

Gestor: **DR. MANTILLA BONILLA JUAN IGNACIO**

Los porcentajes determinados mediante contrato por servicios profesionales son los siguientes:

ITEMS	TRAMOS	DETALLE	OFERTADA POR LA
1	Gastos Iniciales y generados durante el proceso de Recuperacion Judicial	Valor capital adeudado	3%
2	Gastos por sentencia condenatoria de pago de rubros adeudados	Valor capital adeudado	4%
3	Gastos por sentencia condenatoria de pago o pago definitivo de rubros adeudados de procesos iniciados por otro profesional, reestructuras, novaciones.	Valor capital adeudado	3%
4	Gestiones fuera de la ciudad del Tena	Viaticos	reglamento