

1. DETERMINACION DE CARGOS ASOCIADOS Y OTROS POR TIPO DE CREDITO

	SEGMENTOS DE CREDITO				
	PRODUCTIVO CORPORATIVO	PRODUCTIVO PYME	PRODUCTIVO EMPRESARIAL	CONSUMO	VIVIENDA
1.1 TASAS DE INTERES:					
TASAS DE INTERES					
TASA EFECTIVA	9.33%	11.83%	10.21%	16.30%	10.45%
REAJUSTE	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Corporativo * 1.20 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito PYME * 1.15 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Empresarial * 1.15 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Consumo * 1.10 veces	Activa Efectiva Referencial del Segmento de Crédito Vivienda * 1.15 veces
PLAN DE PAGOS	Dividendo fijo con pagos trimestrales			Reajutable trim. con pagos mensuales	Reaj. Semest. con pagos mensuales
SOBREGIROS (OCASIONALES / CONTRATADO) :					
TASA EFECTIVA	16.30%	16.30%	16.30%	16.30%	
TASA DE MORA					
FECHA DE APLICACIÓN	Después del vencimiento				
% ADICIONAL DE INTERES	Tasa vigente de la operación x 0.1				

1.2 GASTOS CON TERCEROS:

SEGUROS					
DE DESGRAVAMEN					
Costo	0.00%			0.50%	0.00%
Mínimo por mes	\$1.00				
Frecuencia	Anual				
DE CESANTIA					
Costo	-	-	-	1.51%	1.66%
VEHICULOS					
Costo	-	-	-	4,50%	-
Frecuencia	-	-	-	Anual	-
VIVIENDA					
Costo	-	-	-	-	3 x 1000
Frecuencia	-	-	-	-	Anual
OTROS					
AVALUOS:					
TERRENOS & OBRA CIVIL	\$ 25.00 - \$ 408.00 depende del monto avaluado				
AUTOS	\$ 28 00 - \$ 28.00 + 0.15% (*) depende del monto avaluado				
EQUIPOS & MAQUINARIAS	\$ 10, 00 - \$ 10.00 + 0.40% (*) depende del monto avaluado				
TRÁMITES LEGALES					
Honorario Notario	-	-	-	-	\$ 300.00 aprox. del avalúo
Honorarios del Registro de propiedad	-	-	-	-	\$ 20.00 - \$ 300.00 del avalúo
Honorarios Legales por Prenda Industrial e Hipoteca	-	-	-	-	Hasta US\$300
Costo por Transferencia de Dominio	-	-	-	-	3% del avalúo
Honorarios Legales por Compra-Venta	-	-	-	-	Hasta US\$500

1.3 COSTO DEL CREDITO:

		MONTO FINANCIADO	Tasa Efectiva		VALOR TOTAL A PAGAR DE INTERESES (CARGA FINANCIERA)	CUOTA MENSUAL	MONTO TOTAL A PAGAR A LA ENTIDAD
			De la Entidad	Máxima BCE			
COMERCIAL							
Para la mediana empresa	36 meses	\$ 50,000.00	11.83%	11.83%	\$ 9,125.94	\$ 1,642.39	\$ 59,125.94
Para la pequeña empresa	36 meses	\$ 20,000.00	11.83%	11.83%	\$ 3,650.38	\$ 656.95	\$ 23,650.38
CONSUMO							
General	12 meses	\$ 1,500.00	16.30%	16.30%	\$ 126.35	\$ 135.88	\$ 1,626.35
General	18 meses	\$ 3,000.00	16.30%	16.30%	\$ 373.86	\$ 188.12	\$ 3,373.86
CONSUMO VEHICULOS							
Vehiculos	36 meses	\$ 10,000.00	15.20%	16.30%	\$ 2,391.55	\$ 344.21	\$ 12,391.55
Vehiculos	36 meses	\$ 20,000.00	15.20%	16.30%	\$ 4,783.10	\$ 688.42	\$ 24,783.10
VIVIENDA							
Vivienda	5 años	\$ 10,000.00	10.45%	11.33%	\$ 2,742.32	\$ 212.37	\$ 12,742.32

(*) Sobre el excedente

ACTUALIZADO 10/MAY/12

2. TASAS DE INTERES Y TARIFA POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO DE GUAYAQUIL: AMERICAN EXPRESS - VISA - MASTERCARD

2.1 TASAS DE INTERES:

CRÉDITO DIFERIDO : 3 MESES O MAS

TASA EFECTIVA	16.30%	FACTOR DE PONDERACION	DE 2.54 - HASTA 43.37
---------------	--------	-----------------------	-----------------------

CRÉDITO ROTATIVO

TASA EFECTIVA CONSUMO	16.30%	TASA EFECTIVA PYME	11.83%
-----------------------	--------	--------------------	--------

PAGOS DE CRÉDITOS

NO SE CONSIDERA CARGOS DE INTERESES	Cuando el pago es total antes de la fecha tope de pago (pago de contado).
SE CONSIDERA CARGOS DE INTERESES	Cuando el pago es parcial antes de la fecha tope de pago o si el pago es parcial o total despues de fecha tope de pago.
% DE CARGO	Tasa máxima convencional

2.2 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS:

Servicios Financieros SIN COSTO (TARIFA CERO)

*Apertura de Cuentas. *Depósitos a cuentas *Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas *Consulta de cuentas * Retiros de Dinero * Transferencia dentro la misma entidad *Cancelación o cierre de cuentas *Activación de cuentas *Mant. de TC * Pagos a TC * Bloqueo, anulación o cancelación *Emisión de Tabla de Amortización * Transacciones fallidas en ATM *Reclamo de clientes *Frecuencia de Transacciones

TARIFAS

Tarifa Máxima Vigente

Servicios Financieros sujetos a Tarifas Máximas

CHEQUES DEVUELTOS DEL PAÍS	\$ 2.79	\$ 2.79
CHEQUES DEVUELTOS DEL EXTERIOR (1)	\$ 3.24	\$ 3.24
CORTE DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1.83	\$ 1.83
ENTREGA DE ESTADO DE CUENTA A DOMICILIO	\$ 0.00	\$ 0.00
ENTREGA ESTADO DE CUENTA RETENIDO EN LA ENTIDAD	\$ 0.00	\$ 0.00
COPIAS DE ESTADO DE CUENTA	\$ 0.50	\$ 0.50
COPIAS VOUCHER DEL PAÍS	\$ 2.00	\$ 2.00
COPIAS VOUCHER DEL EXTERIOR	\$ 10.00	\$ 10.00
REFERENCIAS BANCARIAS	\$ 2.65	\$ 2.65
CONSUMO GASOLINA	\$ 0.26	\$ 0.26
EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE TITULAR	\$ 0.00	\$ 0.00
EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE ADICIONALES	\$ 0.00	\$ 0.00
AFILIACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES		
Educación	4.50%	4.50%
General	4.50%	4.50%
Salud	4.50%	4.50%

Servicios Financieros Tarifados Diferenciados

AVANCES EN EFECTIVO

CAJEROS PROPIOS/LOCALES/EXTERIOR (VARÍAN DEPENDIENDO EL RANGO)		Entre \$7.00 a \$52.00	
Retiros De \$ 1 a \$ 100	\$ 7.00		
Retiros De \$ 101 a \$ 200	\$ 12.00		
Retiros De \$ 201 a \$ 300	\$ 17.00		
Retiros De \$ 301 a \$ 400	\$ 22.00		
Retiros De \$ 401 a \$ 500	\$ 27.00		
Retiros De \$ 501 en adelante	\$ 52.00		
POR VENTANILLA LOCAL ECUADOR/ EXTERIOR (VARÍAN DEPENDIENDO EL RANGO)		Entre \$7.00 a \$52.00	
Retiros De \$ 1 a \$ 100	\$ 7.00	Retiros De \$ 501 a \$ 600	\$ 32.00
Retiros De \$ 101 a \$ 200	\$ 12.00	Retiros De \$ 601 a \$ 700	\$ 37.00
Retiros De \$ 201 a \$ 300	\$ 17.00	Retiros De \$ 701 a \$ 800	\$ 42.00
Retiros De \$ 301 a \$ 400	\$ 22.00	Retiros De \$ 801 a \$ 900	\$ 47.00
Retiros De \$ 401 a \$ 500	\$ 27.00	Retiros De \$ 901 a \$ 10.000	\$ 52.00

PAGO DE IMPUESTOS

\$ 1.00 por transacción más 3.00% sobre el monto

INSERTOS PROMOCIONALES (2)	\$ 0.12 por inserto
E-MAIL PROMOCIONALES (2)	\$ 0.06 por e-mail
BANNER EN ESTADOS DE CUENTA (2)	\$ 0.08 por banner
REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO	\$ 5.00
TARJETA DE EMERGENCIA EXTERIOR	American Express \$125.00 - Mastercard \$ 25.00
REVISIÓN VEHICULAR	\$ 0.33
CAMBIO DE CLAVE	\$ 1.50
CONSUMO A TRAVÉS DE INTERNET	\$ 0.25
PLANES DIFERIDOS SIN INTERESES	3 Meses 7%, 6 Meses 9%, 9 Meses 12%, 12 Meses 15%

(1) No incluye gastos del Banco del Exterior

(2) Este valor no es imputable al tarjetahabiente

ACTUALIZADO 10/MAY/12

2. TASAS DE INTERES Y TARIFA POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO DE GUAYAQUIL: AMERICAN EXPRESS - VISA - MASTERCARD

Servicios Financieros sujetos a Tarifas Máximas

EMISIÓN Y RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

TITULAR: AFILIACION Y RENOVACION		ADICIONAL: AFILIACION Y RENOVACION	
AMERICAN EXPRESS			
PORTA CLASSICA	0.00	PORTA CLASSICA	0.00
PORTA ORO	0.00	PORTA ORO	0.00
QUICENTRO SHOPPING	0.00	QUICENTRO SHOPPING	0.00
ORO CREDITO	0.00	ORO CREDITO	0.00
VERDE CREDITO	0.00	VERDE CREDITO	0.00
VERDE PAGO	0.00	VERDE PAGO	0.00
ORO PAGO	0.00	ORO PAGO	0.00
BUSINESS	0.00	BUSINESS	0.00
PLATINIUM PAGO	0.00	PLATINIUM PAGO	0.00
PLATINIUM CREDITO	0.00	PLATINIUM CREDITO	0.00
BLUE	0.00	BLUE	0.00
MALL DEL RIO	0.00	MALL DEL RIO	0.00
SUPERMAXI CLASICA	0.00	SUPERMAXI CLASICA	0.00
SUPERMAXI PLATINIUM	0.00	SUPERMAXI PLATINIUM	0.00
CHEVROLET CLASICA	0.00	CHEVROLET CLASICA	0.00
CHEVROLET PLATINIUM	0.00	CHEVROLET PLATINIUM	0.00
TACA ELITE	0.00	TACA ELITE	0.00
TACA PLATINIUM	0.00	TACA PLATINIUM	0.00
		GENERATION	0.00
VISA			
ORO	0.00	ORO	0.00
CLASICA	0.00	CLASICA	0.00
EMPRESARIAL ORO	0.00	EMPRESARIAL ORO	0.00
EMPRESARIAL	0.00	EMPRESARIAL	0.00
TACA CLASICA	0.00	TACA CLASICA	0.00
TACA PLATINIUM	0.00	TACA PLATINIUM	0.00
TACA ORO	0.00	TACA ORO	0.00
PLATINIUM	0.00	PLATINIUM	0.00
SIGNATURE	0.00	SIGNATURE	0.00
MASTERCARD			
ESTANDARD	0.00	CLASICA	0.00
ORO	0.00	ORO	0.00
PRIMA	0.00	PRIMA	0.00
PLATINIUM	0.00	PLATINIUM	0.00
TACA CLASICA	0.00	TACA CLASICA	0.00
TACA PLATINIUM	0.00	TACA PLATINIUM	0.00
TACA ORO	0.00	TACA ORO	0.00
MARCAS PROPIAS			
KFC	0.00	KFC	0.00

ACTUALIZADO 10/MAY/12

3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS Y TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 TASAS DE INTERÉS PASIVAS

Depósitos a plazo fijo - Personas naturales	Entre 0.00% y 5.25% (Dependiendo del monto y del Plazo)
Cta. De Ahorros - Personas naturales y jurídicas	Entre 0.00% y 1.40% (Dependiendo del monto y del Plazo)
Cta. Corriente -Corporativa - Personal	0% (Dependiendo del monto y del Plazo)

3.2 TARIFAS POR SERVICIOS

Servicios Financieros SIN COSTO (TARIFA CERO)

*Apertura de Cuentas. *Depósitos a cuentas *Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas *Consulta de cuentas * Retiros de Dinero * Transferencia dentro la misma entidad *Cancelación o cierre de cuentas *Activación de cuentas *Mant. de TC * Pagos a TC * Bloqueo, anulación o cancelación *Emisión de Tabla de Amortización * Transacciones fallidas en ATM *Reclamo de clientes *Frecuencia de Transacciones

CUENTAS DE AHORRO		CUENTAS CORRIENTES		Tarifa Máxima Vigente
JURIDICOS	NATURALES	JURIDICOS	NATURALES	

Servicios Financieros Sujetos a Tarifa Máxima

TARJETA DE DEBITO :

Emisión	-	\$ 5.15	-	\$ 5.15	\$ 5.15
Renovación (Semestral)	-	\$ 1.85	-	\$ 1.85	\$ 1.85
Reposición	-	\$ 4.94	-	\$ 4.94	\$ 4.94

TRANSFERENCIAS :

INTERNACIONALES					
Enviadas en Oficinas	Desde \$ 45,00 - \$ 50,00 depende del continente				\$ 55.49
Recibidas para Credito en Cuenta	\$ 10.00				\$ 10.00
LOCALES					
Nacionales otras entidades oficina	\$ 2.00				\$ 2.00
Transferencias interbancarias enviadas, internet	\$ 0.50				\$ 0.50
Transferencias SCI recibidas, internet	\$ 0.30				\$ 0.30

CHEQUES :

VALOR POR CHEQUE	-	-	\$ 0.30	\$ 0.30	\$ 0.30
CHEQUE DEPOSITADO DEVUELTO					
Local y Provincia	\$ 2.79				\$ 2.79
Exterior (*)	\$ 3.24				\$ 3.24
CHEQUE CERTIFICADO	-	-	\$ 2.00	\$ 2.00	\$ 2.00
CHEQUE DE GERENCIA - LOCAL	\$ 2.50				\$ 2.50
CHEQUE CONSIDERACIÓN CÁMARA DE COMPEACIÓN	-	-	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00
REVOCATORIA Y ANULACIÓN DE CHEQUE	-	-	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00

CAJEROS AUTOMATICOS :

RETIRO Y CONSULTA EN OTRA ENTIDAD NACIONAL	-	\$ 0.50	-	\$ 0.50	\$ 0.50
RETIRO DE CLIENTE DE OTRA ENTIDAD EN CAJEROS PROPIOS	-	\$ 0.50	-	\$ 0.50	\$ 0.50
IMPRESION CONSULTA POR CAJERO AUTOMÁTICO	-	\$ 0.35	-	\$ 0.35	\$ 0.35

OTROS :

CORTE DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1.83				\$ 1.83
ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA					
Domicilio	-	-	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Entidad	-	-	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
REFERENCIAS BANCARIAS	\$ 2.65				
REPOSICIÓN DE LIBRETA POR PÉRDIDA, ROBO O DETERIORO	\$ 1.00	\$ 1.00	-	-	\$ 1.00
EMISION DEL PAQUETE CUENTA BASICA	\$ 6.00				\$ 6.00
RETIRO DE DINERO POR CORREPOSALES NO BANCARIOS	\$ 0.35				\$ 0.35

Servicios Financieros con Tarifa Diferenciada

MONTOS DE APERTURA DE CUENTAS	\$ 1,000.00	\$ 50.00	\$ 1,000.00	\$ 50.00	
TARJETA DE DEBITO :					
CONSUMO LOCAL (EXCEPTO GASOLINA US\$0.20)	-	\$ 0.00	-	\$ 0.00	
CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS DEL EXTERIOR	-	\$ 1.00	-	\$ 1.00	
CAJEROS AUTOMATICOS :					
USO DE CAJERO PROPIO POR CLIENTE DE OTROS BANCOS INTERNACIONALES	-	\$ 1.50	-	\$ 1.50	
RETIROS EN EL EXTERIOR	-	\$ 6.00	-	\$ 6.00	
CONSULTAS EN EL EXTERIOR	-	\$ 1.00	-	\$ 1.00	

3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS Y TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

3.2 TARIFAS POR SERVICIOS

	CUENTAS DE AHORRO		CUENTAS CORRIENTES		
	JURIDICOS	NATURALES	CORPORATIVA	EMPRESARIAL	PERSONAL
Servicios Financieros con Tarifa Diferenciada					
OTROS :					
ACTIVACIÓN DE CHEQUES (DISTINTOS AL ESTANDAR)	-	-	\$ 0.20		
BANCA TELEFÓNICA ASISTIDA			\$ 0.80		
BONO SOLIDARIO			\$ 0.30		
CANJES	Mínimo \$10.00 - 1,00 % del monto				
CASILLEROS DE SEGURIDAD					
Pequeños	\$ 40.00				
Medianos	\$ 60.00				
Grandes	\$ 80.00				
Depósitos en Garantía	\$ 10.00				
CHEQUE AL COBRO DE MIAMI Y NEW YORK	\$ 2.50				
DEPOSITOS EN CUENTAS NACIONALES DE CHEQUES GIRADOS SOBRE BANCOS DE USA	\$ 3.00				
CHEQUE AL COBRO REMESA NACIONAL	\$ 3.00				
CHEQUE DE EMERGENCIA	-	-	\$ 0.70	\$ 0.70	\$ 0.70
CHEQUE DE GERENCIA - EXTERIOR	\$ 6,00 - \$ 10,00 depende de la moneda				
CHEQUES VIAJEROS (COMPRA - VENTA)	Mínimo \$ 5,00 - 1,00% del monto				
COPIA DE DOCUMENTOS	\$ 2.00				
COPIAS DE TIRAS AUDITORAS POR TRANSACCIÓN EN CAJEROS	\$ 1.50				
CUSTODIA DE VALORES	Mínimo \$25.00 - 1,00 % del monto				
DOCUMENTOS MICROFILMADOS	\$ 5.00				
ENTREGA DE CHEQUE DEVUELTO A DOMICILIO	\$ 1.50				
ENVIO DE ESTADO DE CUENTA POR FAX	-	-	\$ 0.80		
ENVIO DE ESTADO DE CUENTA POR MAIL	-	-	\$ 0.50		
ENVÍO DE MOVIMIENTOS POR SWIFT	\$ 15.00				
PAGO DE PENSIONES ALIMENTICIAS	\$ 0.50				
PAGO DE SERVICIOS VARIOS	hasta \$1				
PAGO NÓMINA, PROVEEDORES, RECAUDACIONES, ETC	Hasta US\$1 por transacción, mínimo US\$30 mensual				
PORTACHEQUERA	-	-	\$ 5.00		
PAGO DE IMPUESTOS	hasta US\$0.50				
REIMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	Comprobantes \$0.50 y Notas de Crédito o Débito \$1.50				
RECAUDACION DE COBROS CONSULARES	hasta US\$2				
SERVICIOS DE CELULAR TRANSACCIONAL	\$ 2.00				
TARJETA DE COORDENADAS EMISIÓN Y RENOVACIÓN ANUAL	\$ 1.00				
TARJETA DE COORDENADAS REPOSICIÓN	\$ 2.00				
TARJETA DE DÉBITO NO PERSONALIZADA O EMERGENTE	\$ 4.00				
TRANSFERENCIAS ENTIDADES LOCALES (SWIFT)	\$ 5.00				
TRANSFERENCIAS REPARADAS	\$ 5.00				
TRANSPORTE DE VALORES					
Blindados propios -Circuitos urbanos (Guayaquil, Quito, Cuenca y Ambato)	Según monto transportado - propio 4 x 1000 y hasta \$3 por kilometro recorrido				
Otras plazas	Según monto transportado en base al costo del outsourcing				
VIDEO DE SEGURIDAD	\$ 10.00				
Otros Servicios Bancarios					
VARIOS :					
SERVICIOS CONSULARES					
Recaudación a España (Corta duración-Residencia)	\$ 86.40				
TARJETA EFECTIVA - PAGO EFECTIVO - PENSION ALIMENTICIA CNJ					
CUPOS DE RETIRO EN CAJERO AUTOMÁTICO :					
Cupo máximo diario - misma entidad	\$ 300.00				
Cupo máximo por transacción - clientes de otras entidades	\$ 100.00				

4. Información adicional relevante

4.1 TASAS ACTIVAS EFECTIVAS CALCULADAS POR EL BCE POR TIPO DE SEGMENTO

SEGMENTOS	Activa Efectiva Referencial (*)	Activa Efectiva Máxima (*)
Productivo Corporativa	8.17%	9.33%
Productivo Empresarial	9.53%	10.21%
Productivo PYMES	11.20%	11.83%
Consumo	15.91%	16.30%
Vivienda	10.64%	11.33%
Microcrédito de Acumulación Ampliada	22.44%	25.50%
Microcrédito de Acumulación Simple	25.20%	27.50%
Microcrédito Minorista	28.82%	30.50%

4.2 TASAS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR EL BCE

PLAZO (DIAS)	Pasiva Efectiva Referencial (*)
30 - 60	3.89%
61 - 90	3.67%
91 - 120	4.93%
121 - 180	5.11%
181 - 360	5.65%
más de 360	5.35%

(*) Tasas vigentes hasta Actualizado 10/May/12

4.3 OTRAS TASAS DE INTERÉS DETERMINADAS POR EL BCE

	ACTUALIZADO 10/MAY/12
Tasa Máxima Convencional	9.33%
Pasiva Referencial (TPR)	4.53%
Activa Referencial (TAR)	8.17%
Tasa Legal	8.17%

1 En aplicación a los Capítulos VII y IX, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Registro Oficial No. 116, de 10 de julio de 2000 se puntualiza lo siguiente:

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 del capital impago. Es decir, cada vez que se cancela una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre el total del capital.

Toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente el total 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.

Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, "el redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, prestamos bancarios y otros similares".

2 Obligaciones de la entidad para con sus clientes:

- 2.1 Las instituciones del sistema financiero quedan prohibidas de establecer cargos por conceptos de prepago total o parcial de las operaciones crediticias.
- 2.2 La tasa de interés para los créditos es de libre contratación, siempre y cuando sea menor a la máxima efectiva que dispone el Banco Central del Ecuador
- 2.3 El deudor del crédito deberá aprobar por escrito en su solicitud el deseo de tomar un producto o servicio ofrecido bajo los costos informados por la entidad.
- 2.4 A los solicitantes del crédito se les deberá entregar un formulario informativo, en el cual el cliente (deudor) pueda verificar los datos publicados en la información pizarra.
- 2.5 Se deberá informar sobre la existencia de una Unidad de Atención al Cliente, la que tendrá como finalidad brindar mayor información a los clientes, atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas.
- 2.6 Los valores que se presentan como tarifas máximas y aquellos definidos como transacciones básicas están incluidos en las Resoluciones No. JB-2011-2088
- 2.7 Un servicio financiero debe ser efectivamente prestado y deberá tener la aceptación escrita por parte del cliente.
- 2.8 Informar a sus clientes sobre la existencia de la línea telefónica 1-800- TARIFA que ha implementado la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 2.9 Las entidades financieras pueden elaborar folletos parciales con mayor detalle de los servicios financieros que ofertan.
- 2.10 Las instituciones del sistema financiero deberán informar por escrito a sus clientes la carga financiera, tanto en la solicitud del crédito como en la liquidación y el contrato de crédito.
"Se define la carga financiera como la sumatoria de todo tipo de cargos reales asociados al crédito, pagaderos directa o indirectamente impuestos por la institución financiera acreedora como una condición para el otorgamiento del crédito.
Para efectos del cálculo, las instituciones del sistema financiero determinarán la carga financiera como el monto que resulta de la diferencia entre la sumatoria de las cuotas asociadas al crédito y el monto líquido que el deudor recibe en efectivo al momento del otorgamiento del crédito".