

# FOLLETO INFORMATIVO DE TARJETA DE DÉBITO COOPESERVIDORES R.L.



# CONTENIDOS

ADMINISTRE SU TARJETA DE DÉBITO MASTERCARD .....	1
CONDICIONES .....	2
RESTRICCIONES DE USO .....	4
CÁLCULOS DE LA TASA DE INTERÉS DE LA CUENTA DE AHORROS LIGADA A LA TARJETA DE DÉBITO .....	6
REPORTE PÉRDIDA O ROBO .....	6
PRESENTACIÓN DE RECLAMOS .....	7
TIEMPOS DE RESPUESTAS.....	8



# ADMINISTRE SU TARJETA DE DÉBITO MASTERCARD

## ESTIMADO ASOCIADO:

Con el afán de orientarle de una mejor manera, en COOPESERVIDORES R.L. hemos desarrollado un resumen de las características generales de nuestro servicio Tarjeta de Débito **Mastercard Internacional**, para mantener un mejor control de sus estados de cuenta, así como los mecanismos que debe seguir en caso, de pérdida de su tarjeta.

COOPESERVIDORES R.L. le brinda una Tarjeta de débito ATH Mastercard Internacional, la cual funciona ligada a su cuenta a la vista en colones, por medio de la cual podrá adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados de la red Mastercard, así como retiros en efectivo de cajeros automáticos, tanto en Costa Rica como en el extranjero, sin costo.

# CONDICIONES

## LE OFRECEMOS LAS MEJORES CONDICIONES

### ACEPTACIÓN MUNDIAL

Para su comodidad y seguridad, nuestras tarjetas pueden ser utilizadas dentro y fuera del país.

### CAJEROS AUTOMÁTICOS

Usted podrá acceder a más de 600 cajeros automáticos dentro de nuestra red y la de ATH en todo el país. Además, podrá disponer de retiros fuera del país en cajeros automáticos que estén en red con la marca MasterCard, las 24 horas del día.

### TARJETA ADICIONAL

El trámite puede realizarse mediante nuestra línea de servicio al cliente (teléfono 2243 9500), vía chat, vía correo electrónico (callcenter@cs.fi.cr) o en cualquiera de nuestras sucursales.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Le atendemos mediante la línea telefónica 2243-9500 de COOPESERVIDORES R.L. En horas de oficina de lunes a viernes 7:00 AM a 7:00 PM y sábados de 9:00 AM a 12:00 MD.

En horas no hábiles al 2243-9595, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para reportes de perdida, robo o hurto.

## CONDICIONES

### LE OFRECEMOS LAS MEJORES CONDICIONES

#### CARGOS AUTOMÁTICOS

Al poseer una tarjeta de débito, usted ahorra y cuenta con un beneficio adicional de pago automático de servicios, donde puede realizar todos sus pagos con la tarjeta Mastercard. Para conocer los servicios que se puedan cargar automáticamente debe llamar al SAC.

Tramite los cargos automáticos de sus servicios públicos llenando la boleta en cualquiera de nuestras 27 Sucursales, Promotores y Asesores, o llamando a servicio al cliente. Para tramitar el cargo automático de sus servicios privados deberá apersonarse a solicitar el formulario que emite la empresa que le brinda el servicio.

#### ENVÍO DEL ESTADO DE CUENTA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Usted recibirá el estado de cuenta mensual de su tarjeta y tarjetas adicionales vía correo electrónico, posterior a la fecha de corte de su tarjeta de crédito.

#### SEGURIDAD

Contamos con un servicio de monitoreo de transacciones, las 24 horas del día, para detectar transacciones inusuales y evitar posibles fraudes con su tarjeta. Nuestros especialistas se comunicarán a sus teléfonos registrados, con el fin de verificar aquellas transacciones o movimientos que se consideren inusuales. Por eso es importante que usted mantenga su información personal actualizada.

# RESTRICCIONES DE USO

## DÉBITO CLÁSICA / BIN 52610400

1	Cantidad máxima de transacciones cada 24 horas.	35
2	Cantidad máxima de avances de efectivo cada 24 horas.	5
3	Monto máximo por transacción.	1.500.000,00
4	Monto máximo de avances de efectivo por transacción.	150.000,00
5	Monto máximo para transacción manual (sin Track2)	1.500.000,00
6	Monto máximo acumulado de retiros cada 24 horas.	600.000,00
7	Monto máximo acumulado de transacciones cada 24 horas.	1.500.000,00
8	Monto mínimo por transacción.	1,00
9	Monto máximo acumulado de transacciones chip cada 24 horas.	1.500.000,00
10	Cantidad máxima de transacciones chip por día.	35

## RESTRICCIONES DE USO

### DÉBITO GOLD / BIN 52704500

1	Cantidad máxima de transacciones cada 24 horas.	35
2	Cantidad máxima de avances de efectivo cada 24 horas.	5
3	Monto máximo por transacción.	2.000.000,00
4	Monto máximo de avances de efectivo por transacción.	150.000,00
5	Monto máximo para transacción manual (sin Track2)	2.000.000,00
6	Monto máximo acumulado de retiros cada 24 horas.	600.000,00
7	Monto máximo acumulado de transacciones cada 24 horas.	2.000.000,00
8	Monto mínimo por transacción.	1,00
9	Monto máximo acumulado de transacciones chip cada 24 horas.	2.000.000,00
10	Cantidad máxima de transacciones chip por día.	35

## CÁLCULOS DE LA TASA DE INTERÉS DE LA CUENTA DE AHORROS LIGADA A LA TARJETA DE DÉBITO

Se calcula sobre el saldo promedio mensual a la tasa anual vigente del ahorro a la vista en colones.

El monto del interés ganado será acreditado y capitalizable el último día de cada mes.



## MÉTODO DE CÁLCULO DE LOS MONTOS GENERADOS POR APLICACIÓN DE LA TASA DE INTERÉS PASIVA ANUAL

El cálculo de los intereses para las cuentas de ahorros a la vista, asociadas al uso de la tarjeta de débito, se realiza con el siguiente esquema:

**Monto de intereses = ((Saldo \* tasa de interés)/365)**

En donde:

**Saldo:** corresponde al saldo diario que registra la cuenta de ahorros.

**Tasa de interés:** tasa anual vigente, asignada para este tipo de programa de ahorros.

Al cierre de cada mes calendario, se acredita en la cuenta de ahorros a la vista la sumatoria del monto de intereses calculado de forma diario

## REPORTE PÉRDIDA O ROBO

Con solo llamar al teléfono **2243-9500** de COOPESERVIDORES R.L. En horas de oficina de lunes a viernes 7:00 AM a 7:00 PM y sábados de 9:00 AM a 12:00 MD, **en horas no hábiles** al **2243-9595** disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

## PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

En los casos de reclamaciones sobre el estado de cuenta o de otras transacciones, el asociado dispondrá de un plazo mínimo de sesenta (60) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene el conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de demostración no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales, contados a partir de la recepción de la reclamación, cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internaciones.

En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de (60) días naturales.

**Coopeservidores** no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos presentados una vez transcurrido el **tiempo establecido**.

## TIEMPOS DE RESPUESTAS

Si las transacciones fueron realizadas en un cajero automático de la red ATH y su dinero no fue dispensado, el tiempo que tarda el reclamo en estudio es de 15 días hábiles después de presentar el reclamo.

Si las transacciones fueron realizadas en un cajero que no pertenece a la red ATH y su dinero no fue dispensado, el tiempo que puede tardar el reclamo en estudio es de hasta **60 días hábiles**.

Puede contactar al teléfono **2243-9500**, o en la sucursal más cercana.

Para el retiro de la tarjeta de débito, posterior a su solicitud o por retenciones en el cajero automático, el **asociado** dispone de un mes. Si en el termino indicado no lo realiza, deja autorizada a **Coopeservidores** para destruirla.

SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

# PARA MEDIOS DE PAGO ES UN PLACER SERVIRLES



 **CS**  
COOPESERVIDORES

**SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.**

AHORRO Y CRÉDITO 2243-9500  
[www.coopeservidores.com](http://www.coopeservidores.com)  /CoopeservidoresRL