

FOLLETO INFORMATIVO DE TARJETAS DE CRÉDITO

# CAMALEÓN

SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.



# Administre su CS Tarjeta de Crédito Camaleón

## Estimado asociado.

Con el afán de orientarle de una mejor manera, en Coopeservidores hemos desarrollado un resumen de las características generales de nuestro producto de Tarjeta de Crédito y Débito, para mantener un mejor control en su estado de cuenta, del sistema de cálculos de intereses y comisiones, así como de los mecanismos que debe seguir en caso de pérdida o robo de su tarjeta. Nuestro objeto es que Usted esté bien informado sobre los procedimientos más importantes relacionados al servicio que le brindamos.

Además, este documento le ayudará al método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés como son: intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, aplicados en el estado de cuenta, y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 Bis-TC referente a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No.7472, del 20 de diciembre 1994 reformada por la ley No.7854 del 14 diciembre 1998 y sus reformas posteriores y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que rige a partir de su publicación en La Gaceta #62, del 30 de Marzo de 2010.

**COOPESERVIDORES R.L.** le extiende una Tarjeta de crédito, por medio de la cual podrá adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados a la red. Nuestra tarjeta tiene establecido a la fecha de emisión de este Documento, una tasa de interés anual en dólares de un 20 % y un 29,5 % anual en colones; un interés moratorio anual de un 31 % en colones y un 20% en dólares. Actualmente nuestras tarjetas no poseen costo alguno por membresía.

Le ofrecemos las mejores condiciones:

### Aceptación mundial:

Para su comodidad y seguridad, nuestras tarjetas son aceptadas en millones de establecimientos comerciales alrededor del mundo.

### Compra de saldos:

Le compramos el saldo de otras tarjetas de crédito con excelentes condiciones en relación al mercado.

### 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](mailto:callcenter@cs.fi.cr) o en cualquiera de nuestras sucursales.

**Atención telefónica:**

Le atendemos en forma exclusiva, 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.

**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.

**Cargos automáticos:**

Ahora usted podrá cancelar puntualmente los recibos de los servicios públicos mediante el cargo automático mensual a su tarjeta de crédito: fácil, rápido y sin necesidad de hacer filas.

**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.

**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.

## ¿Dónde puede pagar su CS Tarjeta de Crédito?

Tenemos a su disposición nuestra red de sucursales con ubicaciones por todo el territorio nacional, con el horario de atención de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 md. Además, puede realizar los pagos por CS en línea, y contamos con la red de pagos Servimás, Sistema DTR, SINPE.

## 1. Detalle de cálculo de los intereses y otros rubros del estado de cuenta

### Fechas importantes

**Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.

**Fecha límite para el pago:** Fecha en la cual el tarjetahabiente debe pagar al menos el monto mínimo en colones y en dólares establecido en el estado de cuenta.

**Fecha límite para el pago de contado:** Corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que pagar de contado, el saldo en colones y dólares, para no incurrir en cargos por intereses corrientes. La fecha de pago será 20 días naturales después del corte, si la fecha se ubicase en fin de semana o día feriado, se trasladará al día hábil posterior.

**Fecha límite para el pago mínimo:** corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que realizar el pago mínimo, colones y dólares, lo cual implicará incurrir en intereses corrientes e intereses corrientes del periodo.

### 1.2 Intereses

#### Intereses corrientes

Son los intereses sobre el saldo financiado en la tarjeta. Se calcula sobre el saldo de Capital del corte anterior, y tomando en cuenta la tasa diaria y la cantidad de días reales que hay desde el corte anterior y el actual.

Los Intereses Corrientes no se generan si el tarjetahabiente pagó de contado y a tiempo (es decir, a más tardar en la fecha de vencimiento de pago de contado estipulada en el estado de cuenta).

La tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más doce coma ocho (12,8) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por uno coma cinco (1,5).

#### Cálculo de Intereses Corrientes del Período

Se calcula sobre las compras y otros débitos que presenta la tarjeta en el período de corte, de acuerdo con la siguiente fórmula:

**Intereses Corrientes del Período =** suma de los intereses por cada movimiento de débito del período \* Tasa de interés anual \* cantidad de días desde la Fecha de Consumo a la Fecha de Corte

La suma de intereses calculados por los débitos del período se conoce como Interés Corriente del Período. Si el tarjetahabiente en el período siguiente paga de contado y a tiempo, se le generará un movimiento de reversión de este rubro de manera automática.

### Interés Moratorio

Este tipo de interés corresponde si el tarjetahabiente incurre en algún atraso en los pagos respectivos de su tarjeta de crédito, estos son calculados sobre el monto de Capital en atraso y se generan, de acuerdo con la siguiente fórmula:

**Interés Moratorio =** sumatoria de intereses diaria del capital en atraso \* Tasa de interés anual

### Cálculo del Pago Mínimo

El Pago Mínimo se calcula bajo la siguiente fórmula:

**Pago Mínimo =** Saldo al corte – Saldo en atraso – Débitos No Financiables de Capital] / Plazo) + Intereses + Importe Vencido + Sobregiro + Débitos No Financiables

### Cálculo del Pago de Contado

El Pago de Contado se calcula de la siguiente forma:

**Pago Contado =** Saldo Final – Intereses Bonificables intereses que el sistema calcula sobre los movimientos del período

## 2. Comisiones y cargo

Las comisiones y cargos descritos en este apartado aplican para todos los tipos de tarjetas.

Coopeservidores R.L le permite hacer uso del 100% de su límite de crédito en efectivo, y por el cual cobrará una comisión por cada adelanto de efectivo que se realice el tarjetahabiente, correspondiente a un 4% calculado sobre el monto del adelanto.

Cuando el tarjetahabiente solicite una reposición del plástico por pérdida o deterioro de su tarjeta, la Cooperativa cobrará una comisión del \$10. Cuando el tarjetahabiente efectuó un pago a su cuenta mediante cheque y éste fuera devuelto, se cobrará una comisión de \$10 (o su equivalente en colones).

Cargo administrativo por mora para las tarjetas de crédito \$12(aplica para todas las tarjetas).

Cuando el tarjetahabiente realice un reclamo por una transacción que no reconoce, y al final de la investigación se determine que si participó y autorizó la compra se le realizará un cobro por costo operativo de \$10 si la transacción es de compra común, o \$25 si corresponde a transacción de viajes y entretenimiento. Así como un cobro de \$10 si requiere de una copia de un voucher.

Se le cobrará una comisión de un 1% sobre transacciones donde intermedie conversión de moneda a dólares o colones.

## 3. Reporte por pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito:

El TARJETAHABIENTE comunicará telefónicamente al (506) 2243 9500, en horas no hábiles al (506) 2243 9595, por escrito a [callcenter@cs.fi.cr](mailto:callcenter@cs.fi.cr) o visitando una sucursal de COOPESERVIDORES a la mayor brevedad, la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito, para su respectivo bloqueo y anulación, si ésta procediere. Cuando el hecho sucede en el extranjero, el TARJETAHABIENTE lo comunicará de inmediato a COOPESERVIDORES vía telefónica, en caso de encontrarse en Estados Unidos y Canadá, al teléfono 1-800-3077309 desde otro país llamada por cobrar al 1-636-722-7111 o mediante correo electrónico [callcenter@cs.fi.cr](mailto:callcenter@cs.fi.cr), debiendo identificarse por los medios que COOPESERVIDORES tenga establecidos. En cualquier caso, el TARJETAHABIENTE será el único responsable ante COOPESERVIDORES por todas las compras que realicen terceras personas con firmas falsas o sin ellas mediante el uso de la Tarjeta, antes de la notificación COOPESERVIDORES y el registro correspondiente en sus sistemas informáticos.

### Asegure su CS Tarjeta de crédito contra pérdida robo y fraude

El seguro de Perdida, Robo y Fraude es una protección que se le brinda al asociado en caso de alguna actuación o transacción fraudulenta de terceros, sobre sus tarjetas crédito.

LÍMITE TARJETA	CS TARJETA SEGURA BÁSICO	CS TARJETA SEGURA PLUS
¢0 a ¢1.209.395	¢520,00	¢2.800,00
¢1.210.000 a ¢3.024.395	¢1.050,00	¢3.500,00
¢3.025.000 a ¢6.049.395	¢1.560,00	¢4.000,00
¢6.050.000 a ¢18.150.000	¢2.275,00	¢6.000,00

### Asistente de gastos funerarios

En el evento que ocurra la muerte del Tarjetahabiente, el seguro de su CS Tarjeta de Crédito pagará al tomador de la póliza los gastos funerarios dentro del territorio de Costa Rica hasta por el monto asegurado bajo esta cobertura, inmediatamente después de recibidas y aprobadas las pruebas que acreditan el fallecimiento del Tarjetahabiente durante la vigencia de la cobertura

### Asistencia Odontológica\*

SERVICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Consulta previa cita ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la prueba clínica, valoración y técnica de cepillado.	Sin límite	1 evento
Consulta oral y servicio de emergencia (dolor agudo)	Sin límite	2 eventos
Evaluación detallada (diagnóstica y de control)	Sin límite	1 evento
Profilaxis de adultos	Sin límite	2 eventos
Instrucción sobre Higiene Oral e información Nutricional	Sin límite	Sin límite
Aplicación de flúor gratuita en niños de hasta 12 años	Sin límite	2 eventos
Precios preferentes en tratamientos tabulados	Sin límite	Sin límite
Descuentos en tratamientos no tabulados	Sin límite	Sin límite

\*Las asistencias no aplican si usted seleccionó el seguro CS Tarjeta Segura Básico.

### Asistencia Vial\*

SERVICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Envío y pago de remolque (Grúa)	¢60.000	3
Asistencia Vial (cambio de llanta suministro de gasolina y paso de corriente)	¢45.000	3
Cerrajero para apertura de vehículo	¢45.000	3
Referencias talleres mecánicos	Sin límite	Sin límite
Transporte de conductor y acompañante por inmovilización del vehículo	¢45.000	3
Información previa al viaje	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite	Sin límite
Envío de Transporte por asalto y/o robo personal	¢30.000	3

### Intrafinanciamiento en efectivo

Esta tarjeta otorgará intrafinanciamientos a un plazo más largo y con tasas de interés diferenciadas y el depósito se realizará en una cuenta ahorro CS, que estará ligada a una tarjeta de débito. Programa de pago en cuotas a: 6, 12, 18, 24, 36, 48, 60 o 72 meses.

6 meses	12 meses	18 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses	72 meses
0%	18%	20%	22%	23%	24%	25%	26%

### Compra de Saldos

Programa de pago en cuotas a 60 y 120 meses.

60 meses	120 meses
21,5% anual	24% anual

\*Las asistencias no aplican si usted seleccionó el seguro CS Tarjeta Segura Básico.



## Compras a Plazo

La tarjeta CS Camaleón mantendrá las siguientes condiciones con respecto a las compras a plazo:

<b>3 meses</b>	<b>4 meses</b>	<b>6 meses</b>	<b>12 meses</b>	<b>18 meses</b>
0% interés y sin comisión	0% interés y 1% de comisión	0% interés y 3% de comisión	0% interés y 7% comisión	20% interés
<b>24 meses</b>	<b>36 meses</b>	<b>48 meses</b>	<b>60 meses</b>	<b>72 meses</b>
22% interés	23% interés	24% interés	25% interés	26% interés

### 4- Procedimiento y plazos para reclamos

En los casos de reclamaciones sobre el estado de cuenta o de otras transacciones, el asociado dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se reporte la transacción reclamada en el estado de cuenta. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la manera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de impugnación tendrá una duración no mayor de ciento veinte días naturales contados a partir de la fecha de recibo del reclamo en COOPESERVIDORES, cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. Si la impugnación versare sobre aspectos administrativos imputables a COOPESERVIDORES, el tiempo de duración del procedimiento no podrá exceder de los sesenta días naturales.

COOPESERVIDORES dará al TARJETAHABIENTE el número bajo el cual registró el reclamo, con indicación de la fecha y hora del recibo y del procedimiento a seguir.

El TARJETAHABIENTE continuará utilizando su tarjeta de crédito, siempre y cuando se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de (30) 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.

## 5. Planes de lealtad

Coopeservidores le ofrece un programa de puntos que busca fidelizar a nuestros tarjetahabientes otorgándoles beneficios por el consumo con los mismos, aplicables directo al saldo de la tarjeta.

Es importante conocer que este plan no otorga puntos en casas de apuestas, retiros de efectivo en los cajeros automáticos o sucursales, pagos de impuestos o seguros, cargos de cuotas de intrafinanciamientos, cargos por intereses y en cualquier otra transacción que Coopeservidores determine.

Se generará 1 CS punto por cada \$2 en compras en cualquier comercio dentro o fuera del país.

Los detalles del plan de lealtad se podrán encontrar en [www.coopeservidores.fi.cr](http://www.coopeservidores.fi.cr)

# Precauciones con el uso de su tarjeta

- Por su seguridad antes de salir del país, evite bloqueos innecesarios de su tarjeta de crédito, reporte el destino de su viaje a nuestro CallCenter al número 2243-9500 o bien a la dirección electrónica [callcenter@cs.fi.cr](mailto:callcenter@cs.fi.cr).
- Firme su tarjeta al reverso.
- No acepte ayuda de extraños, cuando use el cajero automático ni dé a conocer su clave de identificación o PIN a terceros.
- No porte la clave de identificación en el mismo lugar que su tarjeta de crédito.
- Conserve sus vouchers cada vez que hace un pago en los comercios o cuando retire dinero de los Cajeros Automáticos.

- Al realizar compras por internet, asegúrese que el sitio en donde realizará la compra sea seguro
- Cerciorarse de promociones, regalos o premios que le ofrezcan a cambio de cualquier información relacionada con su tarjeta
- Por su seguridad, no brinde el número de tarjeta y/o la fecha de vencimiento a ninguna persona
- No envíe por fax ni por correo electrónico información relacionada con su tarjeta de crédito
- Revise periódicamente que la tarjeta esté en su custodia.

**Para CS Tarjetas  
es un placer servirles**

