



**FOLLETO INFORMATIVO
TARJETA DE DÉBITO
Master Card Coopebanpo R.L.**

En cumplimiento de los artículos 32 y 34, de la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley



Propósito: Informar al cliente sobre las características y ventajas de la Tarjeta de Débito Master Card de Coopebanpo R.L.

Alcance: Aplica para todos los ejecutivos de Negocios de Coopebanpo R.L.

Coopebanpo R.L. le brinda todas las ventajas que usted espera encontrar en una tarjeta de débito. En este manual tendrá toda la información necesaria, especialmente para que le dé el uso adecuado y el mejor provecho a su Tarjeta de Débito Master Card de Coopebanpo R.L.

Queremos agradecer su confianza y le damos la bienvenida a un mundo de posibilidades, servicios y ventajas, porque detrás de cada una de ellas está nuestra experiencia y solidez.

Con nuestra tarjeta de débito Coopebanpo Master Card una vez más ratificamos que Coopebanpo R.L. es ser su aliado estratégico.

Con nuestras tarjetas de débito Coopebanpo Master Card, usted puede realizar compras en miles de comercios donde se aceptan las tarjetas Master Card, con cargo a su cuenta de inversión a la vista en Coopebanpo R.L. Use su tarjeta para compras en supermercados, restaurantes, estaciones de servicio de combustible, tiendas por departamentos y muchos otros lugares a nivel nacional e internacional.

Además, en este documento le explicamos el método de cálculo de los montos generados por aplicación de la tasa de interés pasiva anual, que devenga las cuentas de inversión a la vista en colones y dólares asociadas al uso de la tarjeta de débito, tasa de interés por la línea de financiamiento “Coopebanpo te salva” 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 a favor del Consumidor.

Facilidades que le brinda su tarjeta Master Card Coopebanpo:

Una gran diversidad de comercios afiliados alrededor del mundo, listos para ofrecerle sus productos y servicios.

Una red global de sucursales bancarias a nivel nacional y más de 650 mil cajeros automáticos a su alcance en todo el mundo, para que disponga en cualquier momento de efectivo.



También en nuestras oficinas puede realizar sus pagos, retiros de efectivo, utilizar la línea “Coopebanpo te salva” y consultas.

Su tarjeta de débito Master Card Coopebanpo le permite información de sus saldos disponibles y por medio de Coopebanpo Virtual le permite obtener información acerca de todas sus cuentas.

Todas aquellas transacciones que se realicen a sus cuentas, quedan registradas en forma inmediata.

También le permite realizar sus compras sin el riesgo de perder su efectivo.

Podrá participar en las promociones que Coopebanpo pone a disposición de sus clientes constantemente.

Coopebanpo–Servicio al Cliente y Call Center(24/7) al 2212–5454 en donde puede consultar su saldo vía teléfono.

Coopebanpo Virtual: www.coopebanpo.fi.cr para consultas y pagos.

Tipos de Tarjetas de Débito y Cobertura:

Coopebanpo R.L. le ofrece las tarjetas de débito, según información disponible en la página web: www.coopebanpo.fi.cr

Al entregarle su tarjeta:

Una vez que reciba su tarjeta de débito Master Card Coopebanpo, deberá firmarla en la línea blanca al dorso de la tarjeta, de manera similar que su documento de identificación (para nacionales: su cédula de identidad, para extranjeros residentes: su cédula de residencia) Adicionalmente, su firma en todas sus facturas o vouchers identificación de compra deberá ser igual a su documento de identificación.

¿Cómo realizar una compra?

Una vez obtenido el bien o servicio en un establecimiento, entregue su tarjeta y cédula de identidad a quien lo atiende. Cuando su transacción esté válida, firme el volante de facturación (voucher). Es importante que siempre verifique que la información de la tarjeta y nombre sean correctos y romper el papel carbón en caso de que lo haya. Recoja su tarjeta y copia de la factura (voucher). Nunca firme una factura (voucher) en blanco.

¿Cómo nos identificamos?

Con sólo el emblema de Master Card en el establecimiento donde vaya a comprar. Si no observara esta identificación, en algún lugar visible del comercio, consulte al cajero si su Tarjeta Master Card Coopebanpo es aceptada.

En caso de que le cobraran comisión por uso de la tarjeta, repórtelo por escrito a Coopebanpo R.L. Asegúrese que el cobro de la comisión sea especificado en la factura o comprobante de cajas. El cliente no debe pagar comisión, pero si el comercio se lo hace



saber con anticipación y éste lo acepta, correrá bajo su responsabilidad, pues lo dio por aceptado.

¿Cómo obtener efectivo con su tarjeta?

Diríjase a nuestra oficina o también podrá utilizar la red de cajeros automáticos ATH o cualquier otro cajero que tenga la identificación de Master Card. Consulte nuestra página web: www.coopebanpo.fi.cr para obtener más información.

La tasa de interés de la línea de crédito “Coopebanpo te salva” dependerá de la tasa de interés vigente, para lo cual consulte en la página web www.coopebanpo.fi.cr, la tasa de interés es variable mensualmente y el mecanismo que utiliza Coopebanpo para el cálculo, se fundamenta en índices o tasas de referencia nacionales e internacionales, que son objetivos y de conocimiento público, tales como: la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica y las tasas de los diferentes intermediarios financieros nacionales, para obligaciones en colones y el Prime Rate, Tasa Libor y las tasas de los diferentes intermediarios financieros nacionales, para obligaciones en dólares, moneda de los Estados Unidos de América.

Los adelantos serán en moneda local o internacional y se hará el cobro de una comisión porcentual al valor de lo retirado. Si fuese en el extranjero, le será igual de fácil retirar su efectivo en moneda local en cualquiera de los Bancos o Cajeros Automáticos afiliados. Únicamente deberá presentar su tarjeta y documento de identificación. Este retiro tiene un recargo que aplica el Banco del exterior, en el caso de tarjetas internacionales. Por favor verifique éste costo al momento de realizar la transacción.

Vigencia:

La tarjeta de débito tiene una vigencia de 5 años (expirará el último día del mes que se indica en la parte inferior de ésta). Si desea renovar su tarjeta, ¡Lo hacemos por usted! Dicha tarjeta se renovará automáticamente un mes antes de la fecha de vencimiento. Para la entrega se estará coordinando si se la entregamos vía mensajero o usted se presenta en nuestra oficina, para lo cual deberá presentar su tarjeta vencida y su cédula de identidad vigente para hacer el cambio.

Saldo disponible:

Su saldo disponible dependerá del total depositado en su inversión a la vista en colones y/o dólares en Coopebanpo, cuales están relacionadas su tarjeta de débito.

Línea de Crédito “Coopebanpo te salva”:

Esta es una línea de crédito pre-aprobada por Coopebanpo y para la cual el asociado debe firmar el pagare que se le adjunta con la entrega de la tarjeta de débito Coopebanpo Master Card.



Una vez recibida la tarjeta y firmado el pagare, debe esperar tres días hábiles para que quede activada la línea de crédito “Coopebanpo te salva”.

Las condiciones para calificar en esta línea de crédito son:

- Ser asociado
- Contar con la autorización abierta para constas ante el CIC de la Sugef
- Deben tener al día las obligaciones de capital social y prestamos en Coopebanpo.
- Tener a nivel del SIC de la Sugef las categorías de PAGOS / CALIFICACION DEUDOR las siguiente categorías A1 y Nivel 1.
- Tener la política Conozca a su cliente actualizada.
- Haber actualizado la constancia en los últimos 12 meses.
- Tener como mínimo un salario líquido de ₡200,000 mensuales.

Las condiciones de la línea de crédito “Coopebanpo te salva” son:

1. Monto de la línea va de ₡100,000 a ₡500,000 según la calificación
2. Plazo 60 meses
3. Tasa 20%
4. Comisión 3.5% (se rebaja del monto solicitado a la hora de trasladarlo a la inversión a la vista)
5. Se solicitan los desembolsos mediante Coopebanpo en Línea, mientras no se realice ningún desembolso no se aplica ningún cargo o comisión.

Sistema Automatizado “Coopebanpo Telebanking 24/7”

Por medio de Coopebanpo Telebanking llamando al 2212-5454 usted puede realizar las siguientes consultas y tramites las 24 horas del día los 7 días de la semana:

- Consultas de saldos de su inversión a la vista disponible para retirar por medio de su tarjeta de débito Coopebanpo Master Card
- Consulta de monto disponible de la línea “Coopebanpo te salva”
- Consulta de las condiciones de la línea “Coopebanpo te salva”
- Realizar desembolsos parciales o totales de la línea “Coopebanpo te salva” y depositados a su inversión a la vista en colones.
- Bloqueo de su tarjeta de débito por robo o extravío.
- Traslado de su consulta a un ejecutivo de call center.

**Estados de cuenta:**

Coopebanpo le suministrará periódicamente por lo menos cada trimestre, un estado de cuenta (para personas físicas el día del mes que el Banco le asigne, para las personas jurídicas a fin del mes correspondiente), que deberá ser examinado por el tarjetahabiente, el cual está obligado a manifestar por escrito a Coopebanpo si tuviese una inconformidad o reparos. Este reclamo debe realizarse a más tardar en 60 días naturales después de enviado el estado respectivo, posterior a esa fecha Coopebanpo no se hace responsable por los errores que no se le hubieren reportado.

Si no ha recibido el estado de su cuenta, puede consultarlo a los teléfonos: (506) 2212-5400, en la oficina de Coopebanpo o por medio de Coopebanpo Virtual en nuestra página Web www.coopebanpo.fi.cr

Por lo anterior sumamente importante y responsabilidad de todo Tarjetahabiente reportar cualquier cambio de dirección electrónica o física y teléfonos, en los números (506) 2212-5400, al correo electrónico servicioalcliente@coopebanpo.fi.cr o en nuestra oficina, para asegurarse la recepción de su estado de cuenta. Igualmente debe de notificar al Banco cualquier cambio de teléfono celular.

Método de cálculo de los montos generados por la aplicación de la tasa de interés pasiva anual y por la línea de Crédito “Coopebanpo te salva” :

La tarjeta de débito consiste en un producto o servicio financiero complementario con la inversión a la vista en colones y dólares, este puede ser magnético o de cualquier otra tecnología que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, que conlleva el otorgamiento de la tarjeta de débito MasterCard, con los siguientes métodos de cálculo:

a) método de cálculo de las tasas de interés en la inversión a la vista en colones y dólares calculada diariamente y acreditada mensualmente el ultimo día hábil de cada mes: $\text{monto (saldo mínimo diario del día)} \times \text{tasa pasiva establecida por de Coopebanpo para estos productos (tasa vigente)} / 365$, una vez que se calculan todos los días naturales del mes se acredita a la inversión a la vista

Método de cálculo de los montos generados por la aplicación de la tasa de interés activa anual de la línea de Crédito “Coopebanpo te salva” :

La línea de Crédito “Coopebanpo te salva” consiste en una línea revolutiva aprobada por Coopebanpo y complementaria a la tarjeta de débito y que una vez formalizada por el asociado no genera ningún cargo a menos que se solicite desembolso por medio de Coopebanpo Telebanking 2212-5454, el métodos de cálculo de los intereses de la línea es el siguiente:

a) método de cálculo de las tasas de interés de la línea de Crédito “Coopebanpo te salva” es: $\text{monto (saldo actual del crédito)} \times \text{tasa activa establecida por de Coopebanpo para este producto (tasa vigente)} \text{ entre } 365 \text{ por } 30 \text{ días}$, para calcular los intereses que se generan en una cuota mensual.



Detalle cobro de comisiones:

La comisión vigente sobre los retiros de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos de la red de ATH en el territorio nacional será:

- \$0,35 por consulta y \$0,55 por retiro de efectivo.
- Mensualmente se le dan al tarjetahabiente 5 retiros de efectivo gratis en la red ATH

La comisión vigente sobre los retiros de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos de la red del Banco Nacional y Banco de Costa Rica en el territorio nacional será:

- \$0,25 por consulta y \$1,15 por retiro de efectivo.

La comisión que tengan establecida los otros Bancos asociados al sistema (MasterCard Internacional) por los avances de efectivo que se hagan en sus oficinas o en los cajeros automáticos u otros equipos instalados en el extranjero. Estos varían de acuerdo a la red donde se realice el retiro

El costo de reposición de una tarjeta de débito Master Card Coopebanpo en caso de robo, extravío o bien cualquier causa imputable al Tarjetahabiente será de \$5.

No tendrá costo la reposición de una tarjeta de débito Master Card Coopebanpo por vencimiento o deterioro debido al uso normal.

El costo por la investigación de los reclamos que el CLIENTE objete de su estado de cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables será de \$30.

El costo por la solicitud de un voucher incluido en su estado de cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables será de \$30.

La comisión vigente por pagos que realice Coopebanpo por cuenta del tarjetahabiente a terceros.

Todos los gastos administrativos y judiciales en que incurra Coopebanpo con ocasión de cobro de transacciones pendientes de honrar, según las condiciones de este contrato.

El costo por reimpresión del PIN será de \$1.0

Todos los costos detallados en este folleto son en dólares de los Estados Unidos de América y serán aplicados al tipo de cambio vigente del día en que se realiza la gestión. Coopebanpo R.L. se reserva el derecho de modificar estas comisiones de acuerdo con su conveniencia, para lo cual aplicará la comunicación correspondiente en los estados de cuenta.

Estado de cuenta:

Coopebanpo enviará al **Tarjetahabiente** al menos un estado de cuenta trimestral en los primeros cinco días hábiles después de efectuado el corte, donde se muestra el desglose de los movimientos, así como los avisos más importantes con respecto a promociones y modificaciones al contrato original, por lo que el **Tarjetahabiente** podrá determinar si mantiene la relación contractual o no de conformidad con los artículos 39 y 41 bis de



“La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Técnica del Consumidor” y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado y publicado en el diario La Gaceta, el 30 de marzo del 2010.

Limitaciones y prohibiciones:

Coopebanpo no tendrá responsabilidad alguna ni aceptará reclamos en los casos que:

- Cuando algún comercio afiliado local o internacional se niegue por cualquier canal a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta.
- Cuando el cliente no pueda efectuar transacciones por desperfectos o por la suspensión de servicios en los cajeros automáticos o algún otro tipo de equipo.
- Cuando la calidad, cantidad o presencia de defectos en los bienes o servicios que se adquieran mediante la tarjeta, no correspondan a lo solicitado o requerido por el cliente, ya que Coopebanpo R.L. es un tercero ajeno a dicha relación comercial.

Se prohíbe el uso de la tarjeta de débito Master Card Coopebanpo como medio de pago en todo tipo de actividades, que de conformidad con la legislación vigente, estén expresamente prohibidas.

Se prohíbe el uso de la tarjeta de débito medio de pago en todo tipo de juegos de azar o apuestas Master Card Coopebanpo que se lleva a cabo electrónicamente o por Internet. Por lo anterior, los emisores podrán rechazar las transacciones que se puedan identificar como tales.

En el caso de que el tarjetahabiente esté interesado en adquirir un seguro para su tarjeta, éste será responsable de pagar y tramitar el seguro, con la comercializadora que elija.

La tarjeta Master Card Coopebanpo es propiedad del Coopebanpo R.L. y se le entrega al tarjetahabiente como medio electrónico para brindar el servicio respectivo. Asimismo, Coopebanpo se reserva el derecho de retener, destruir o impedir su acceso en los cajeros automáticos, comercios afiliados y otras dependencias de Coopebanpo por el mal uso, extravío, hurto o robo.

El tarjetahabiente se compromete a firmar todas las justificaciones de pago generado por medio de la tarjeta Master Card Coopebanpo, así como a presentar su Tarjeta de débito Master Card Coopebanpo y la cédula de identidad cuando realice movimientos contra sus cuentas.

El uso de tarjeta Master Card Coopebanpo se puede utilizar en todo el territorio nacional y a nivel internacional en los países en donde brinde servicio Master Card.

Todas las transacciones independientemente la moneda en que se realice se trasladara a colones al tipo de cambio que fije Coopebanpo el día de la transacción, sin perjuicio de otros cargos adicionales que genere la transacción.

Coopebanpo no asume ninguna responsabilidad ni aceptará reclamos, cuando tarjetahabiente no pueda realizar transacciones con su tarjeta en los siguientes casos: a) cuando el tarjetahabiente no tenga disponibilidad de saldo en su cuenta, b) los dispositivos electrónicos de consumo no permitan conocer la disponibilidad de saldo e



impidan la transacción por situaciones no controlables por Coopebanpo , c) cuando algún comercio afiliado al sistema se niegue a admitir el uso de la tarjeta, d) descodificación, deterioro y vencimiento de la Tarjeta de débito Master Card Coopebanpo.

El tarjetahabiente acepta para todos los efectos de la operación y uso de la Tarjeta de débito Master Card Coopebanpo, las regulaciones que establece la marca internacional, regulaciones que norman la actividad entre todos los adquirentes y emisores del mundo.

Deberes que adquiere el tarjetahabiente:

Serán deberes de todas aquellas personas que utilicen tarjetas de débito, los siguientes:

- Será responsable ante Coopebanpo por el mal uso que se haga de la tarjeta.
- Notificar en caso de robo o extravío por escrito o telefónicamente.
- No hacer uso de la tarjeta en compras establecidas por ley como prohibidas.
- Hacer reclamos por cargos en los 60 días naturales siguientes a la fecha de corte: en caso de reclamos, el cliente deberá presentar dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de corte el reclamo por escrito, de lo contrario se tendrá por reconocidas las cuentas en la forma presentada y aceptado el saldo que se indique en el estado de cuenta. Deberá comunicarlo por escrito, enviando el reclamo a la dirección de correo servicioalcliente@coopebanpo.fi.cr y presentar la respectiva fórmula de reclamo en nuestras oficinas o enviarla al fax 2212-5495. En caso de requerir la presentación de reclamos por contracargos, diríjase al área de Tarjetas al teléfono 2212-5446 o al correo electrónico captaciones@coopebanpo.fi.cr. Para reclamos relacionados con Servicio al Cliente podrá presentarlos mediante el correo electrónico contraloriadeservicios@coopebanpo.fi.cr o por medio telefónico a 2224-5470. Al efectuar sus compras retenga copias de las facturas (voucher) que le entregarán los establecimientos afiliados, para compararlas con su estado de cuenta.
- Usar en forma personal la tarjeta de débito y abstenerse de revelar las claves de acceso en los Cajero Automáticos.
- Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, para corroborar las transacciones con el estado de cuenta.
- Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta. En caso de no actualizarse, se darán como aceptados los últimos datos reportados.
- Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de débito.



- Reportar al Coopebanpo el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho al Call Center 24/7 al número 2212-5454 o al 2257-1766.
- Coopebanpo analizará en forma individual los reclamos presentados por escrito por el cliente, además Coopebanpo resolverá dicho reclamo con base en el Reglamento Operativo de MasterCard, que para todo efecto jurídico-legal se considera parte integral de este contrato, y las Leyes y Reglamentos vigentes al respecto.
- El cliente queda obligado a reportar cualquier cambio de domicilio, apartado postal o correo electrónico al cual deban enviarse los estados de cuenta y/o cualquier otro tipo de documentación y no podrá efectuar reclamo alguno si no ha cumplido con esta obligación, conforme con el artículo 22 de la Ley de notificaciones judiciales. Asimismo, las notificaciones personales podrán efectuarse por un notario público, quien deberá confeccionar el acta respectiva en papel de seguridad notarial y su actuación será fuera de su protocolo.
- El cliente se compromete a mantener en su cuenta de ahorros un saldo promedio mensual que Coopebanpo fijará en la apertura de estos servicios.

En caso de robo extravía:

Si extravió o le roban su tarjeta, repórtela inmediatamente, estamos dispuestos a atenderlo en el Coopebanpo a los teléfonos 2212-5454 o al 2257-1766. Presentar notificación por escrito (después de haber reportado el extravía), a la vez debe solicitar la reposición de su tarjeta. En este caso, se le asignará un nuevo número y clave del cajero automático (PIN).

Si su tarjeta es retenida por un cajero automático dentro de Costa Rica o en cualquier parte del mundo, para su seguridad repórtela. Recuerde no divulgar su contraseña y protéjala mientras realiza alguna transacción.

El cliente será responsable por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice mediante el uso de la tarjeta, hasta la recepción de la notificación escrita por parte de Coopebanpo. En caso de que a pesar del bloqueo (reporte de robo o extravía en el sistema de cómputo) que el Coopebanpo haga a la cuenta, el cliente reciba en su estado de cuenta transacciones que no le pertenezcan, está en la obligación de presentar el reclamo ante Coopebanpo.

Infórmenos:

Si requiere cambiar algún dato personal, por ejemplo su dirección o teléfono, favor comuníquese con nosotros, será un gusto atenderle, para lo cual nos ponemos a su disposición a través de los siguientes medios durante las 24 horas del día, los 365 días del año.



Comuníquese con nuestro Centro de Servicio al Cliente a los teléfonos: 2212-5454 o al 2212-5400, al correo electrónico: captaciones@coopebanpo.fi.cr o ingrese en nuestra página web: www.coopebanpo.fi.cr

IMPORTANTE

Lleve siempre este documento cuando viaje al exterior o verifíquelo en nuestra página www.coopebanpo.fi.cr

En todo momento no pierda de vista su tarjeta de débito.

QUE HACER EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE SU TARJETA

Llame inmediatamente al Call center (24/7) al 2212-5454 o al número (506) 2257-1766.

El servicio de reporte de tarjetas extraviadas o robadas opera las 24 horas del día durante todos los días, incluyendo feriados.

Si se encuentra en Estados Unidos o Canadá llame 1-800-307-7309 y para otros países 1-636-722-7111, números de los Centros de Asistencia.

Muchas gracias por ser parte de nuestra gran familiar Coopebanpo, nuestro objetivo es ser siempre su Aliado Estratégico.