



**COOPEMÉDICOS**



# **BOLETÍN INFORMATIVO TARJETAS DE DÉBITO**



COOPEMÉDICOS



## BOLETIN INFORMATIVO TARJETAS DE DÉBITO

### ¿Qué es una tarjeta de débito?

Es un medio de pago electrónico, que se asocia a una cuenta Ahorro a la Vista (CardioFondo), a fin que los socios puedan tener sus fondos disponibles a través de diversos canales de servicio como Cajeros Automáticos de la Red ATH, o para efectuar compras en comercios afiliados debitando el dinero directamente de la[s] cuenta[s] asociada[s].

La tarjeta de débito Coopemédicos MasterCard le proporciona poder adquisitivo inmediato en cualquier parte del mundo. Aproveche en forma óptima el reconocimiento de que goza la marca MasterCard.

El más alto grado de seguridad y conveniencia

Puede utilizar su tarjeta de débito como medio de pago local e internacional. El uso de la tarjeta de débito Coopemédicos R.L., elimina la necesidad de portar grandes sumas de efectivo o cheques, lo que hace las compras mucho más seguras. Si la tarjeta se extravía o es robada, la cuenta se puede bloquear con una sola llamada para prevenir el uso no autorizado.

Los cajeros automáticos, podrían existir comisiones por el retiro, pero serán las establecidas por el dueño de la red del cajero.

La tarjeta de débito internacional Coopemédicos R.L., cuenta con la tecnología chip, la cual le brinda mayor seguridad. El chip contiene información única que brinda seguridad adicional a la tarjeta y que es muy difícil de copiar.





COOPEMÉDICOS



## BENEFICIOS DE LA MARCA MASTERCARD DÉBITO INTERNACIONAL

### Mastercard Global Service:

Línea telefónica de servicio a los clientes MasterCard en caso de pérdida o robo de la tarjeta para reportar su pérdida y el bloqueo del plástico. Además de realizar la solicitud de reemplazo del plástico de emergencia. También puede realizar trámites para adelantos de efectivo.

### Protección de Compras:

- Seguro en caso de hurto o daño accidental durante los primeros 45 días posteriores a la fecha de compra.
- Cobertura hasta \$100 USD por ocurrencia con máximo de \$200 por un año.

### Valet Parking:

50% de descuento al pagar el Valet parking de avenida Escazú presentando el voucher de compra de C25,000 (sólo Multiplaza).

Entretenimiento: Cine 2x 1 en entradas los lunes, martes, jueves y viernes en Cinépolis. Aplica para compras en taquilla On Line

### Reposición:

- Para reponer el plástico (titular o adicional) que haya sufrido algún daño, que hubiese sido mal confeccionado, el tarjetahabiente puede:
- Llamar al Centro de Información Telefónica de Coopemédicos R.L., 2105-1500 o a la línea 2105-1575, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p. m.
- Escribir un correo a uno de los dos siguientes correos electrónicos: [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) , o a [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)
- Visitar nuestras oficinas centrales o la sucursal.
- Por medio de la app.





### Reposición de Tarjeta por cambio de nombre:

Cuando por algún error se grabara en forma incorrecta o cuando el tarjeta habiente tiene dos nombres y desea que sólo uno de ellos aparezca en su tarjeta; puede hacer la solicitud de cambio de nombre al 2105-1500 o al 2105-1575 en este caso se requiere el envío de una copia de la cédula de identidad, o enviar un correo a una de las siguiente direcciones [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)

(junto con una fotocopia de la cédula) o visitar cualquiera de nuestros puntos de servicio para realizar el trámite.

### Reporte de tarjeta perdida o robada

El tarjetahabiente debe reportar inmediatamente su tarjeta perdida o robada.

La desactivación de la tarjeta la podrá solicitar a través de los siguientes medios:

- Llamar al 2211-4876 (servicio las 24 horas del día).
- Llamar al 2105-1500 o al 2105-1575, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Ingresar a Coopemédicos R.L., Virtual: [www.coopemedicos.fi.cr](http://www.coopemedicos.fi.cr) o a la app y bloquearla.
- En horario de oficina, escribir a uno de los siguientes correos [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)
- Visitar nuestras oficinas centrales o la sucursal.
- Teléfonos de asistencia para tarjetas extraviadas o robadas en el exterior: Para emergencia en USA y Canadá 1-800-3077309, desde otro país llamada por cobrar (314)542-7111 o al 1-636-722-8882 operador en español.

Si la desactivación se realiza al 2211-4876 será necesario solicitar la reposición de la tarjeta por medio de uno de nuestros correos: [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o a [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr) o en cualquiera de nuestras oficinas de forma presencial o llamando al 2105-1500 o al 2211-4876.





COOPEMÉDICOS



## Cuentas asociadas a su Tarjeta de Débito

Su tarjeta de débito titular, puede estar ligada a una o más cuentas en colones, según su solicitud. Adicionalmente, su Tarjeta de Débito Internacional Coopemédicos, le permite efectuar consultas y disponer de efectivo en más de 500 cajeros automáticos utilizando los cajeros de la Red ATH.

Acceso a los servicios de Coopemédicos en línea a través de la dirección [www.coopemedicos.fi.cr](http://www.coopemedicos.fi.cr) o por medio de nuestra app, en las cuales podrá realizar consultas, pagos, transferencias, solicitar otros productos y servicios. También, tiene la posibilidad de programar cargos automáticos para el pago de servicios públicos y privados.

## Tarjeta adicional

El servicio de tarjeta adicional aplica para personas mayores de 10 años. El trámite puede realizarse en cualquiera de nuestras sucursales.

## Atención telefónica

Le atendemos en forma exclusiva, mediante la línea telefónica 2105-1575 o por nuestra central telefónica al número 2105-1500 (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.).

Además, tenemos a su disposición el 2211-4876 que brinda atención las 24 horas del día, los 365 días del año.



## Cajeros automáticos

Usted podrá acceder a una amplia red de cajeros dentro y fuera del país, las 24 horas del día. Para una fácil localización de los cajeros alrededor del mundo ingrese a MasterCard:

[www.mastercard.com/cr/personal/es/cardholderservices/atmlocations/index.html](http://www.mastercard.com/cr/personal/es/cardholderservices/atmlocations/index.html)

Al retirar dinero se le cobrará una comisión porcentual que puede consultar con nuestros(as) asesores de servicios.



## 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 convenientes. Por eso es importante que usted mantenga su información personal actualizada.

## Envío del estado de cuenta vía correo electrónico

Usted recibirá su estado de cuenta mensual vía correo electrónico.

Para solicitar este servicio, comuníquese con nuestro servicio al cliente en los puntos de servicio o escriba a uno de los siguientes correos: [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o a [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)

## Restricciones del producto:

A partir del momento de la entrega de la tarjeta de débito, el cliente es responsable del uso que se le dé a la tarjeta, el uso de los cajeros automáticos y el uso de los fondos disponibles en la o las cuentas que estén asociadas a la tarjeta.

Para las tarjetas de débito, se establecerá una fecha de caducidad, será responsabilidad del cliente, el solicitar la renovación al vencimiento de la misma.

Por Seguridad, Coopemédicos R.L., establecerá un monto diario máximo de transacciones y montos a utilizar por día, con el objetivo de resguardar los intereses propios y del cliente.

## Metodología de Cálculo de intereses de las cuentas asociadas a las tarjetas de débito:

Su cuenta de ahorro genera intereses que se acreditan el último día de cada mes y se calculan de la siguiente forma: el saldo disponible al inicio de cada día del mes, multiplicado por la tasa de interés vigente y dividido entre 360 (base de cálculo anual).

La tasa de interés anual neta, es la que Coopemédicos R.L., establezca al momento del cálculo, de acuerdo a las condiciones de mercado.





## Cargos y Comisiones:

**Anualidades:** la Tarjeta de Débito Internacional no tiene costo alguno por membresía anual.

**Cargo por reposición de tarjeta:** Es el cobro por la reposición de plástico de la tarjeta de débito.

Se cargará a su cuenta de ahorro el costo establecido en el Tarifario Oficial, por reposición de plástico, ya sea por deterioro o pérdida. En caso de robo deberá presentar la respectiva denuncia ante las autoridades competentes, para eximirse del costo de reposición.

Al usar cajeros de otros emisores el Tarjetahabiente deberá pagar adicionalmente la comisión que los Bancos o Instituciones dueños de los mismos tengan estipuladas, las cuales no son de conocimiento del Emisor pero en cumplimiento de la normativa, deberán serle mostrados por esas entidades en el cajero automático de esa institución al momento de efectuar el retiro.

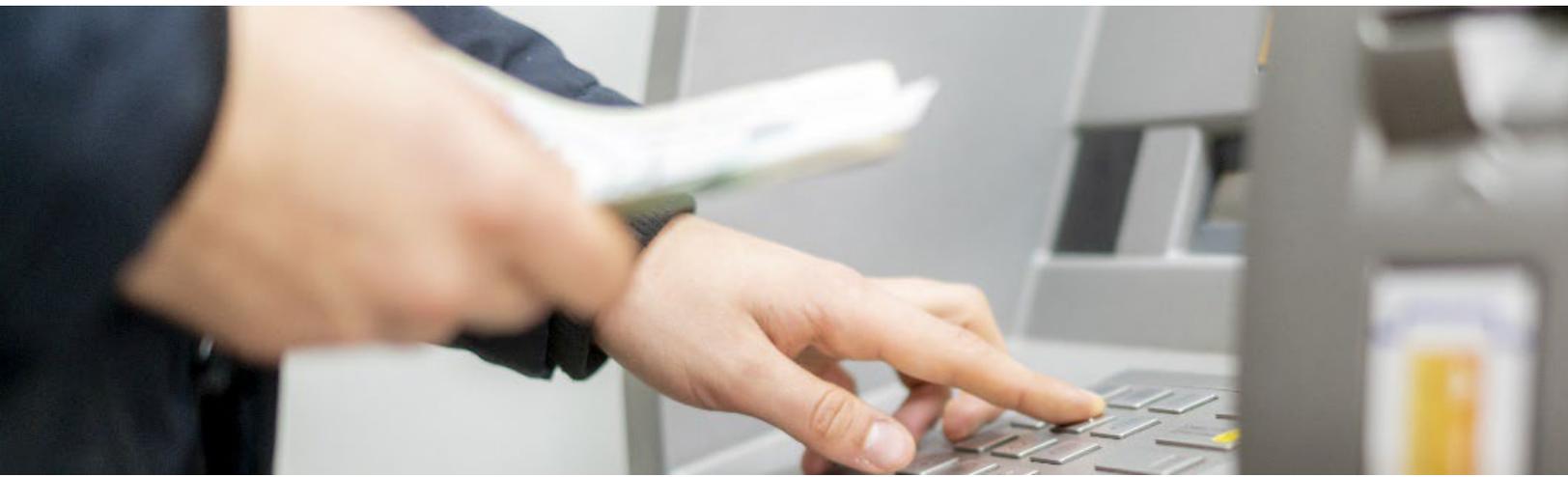
## Trámites:

- Trámite de solicitud de tarjeta por primera vez el/ la asociado [a] podrá realizar una solicitud previa, mediante los siguientes medios:
- Consulta al Centro de Información Telefónica 2105-1500 o al 2105-1575.
- Solicitar por medio de la página web o la apps.
- Enviando la documentación a uno de los siguientes correos: [info@coopmedicos.fi.cr](mailto:info@coopmedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopmedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopmedicos.fi.cr)

## Reposición de PIN

Usted puede solicitar la reposición de su número de PIN en cualquier punto de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El tarjetahabiente podrá personalizar su número de pin en los cajeros automáticos de la Red ATH.





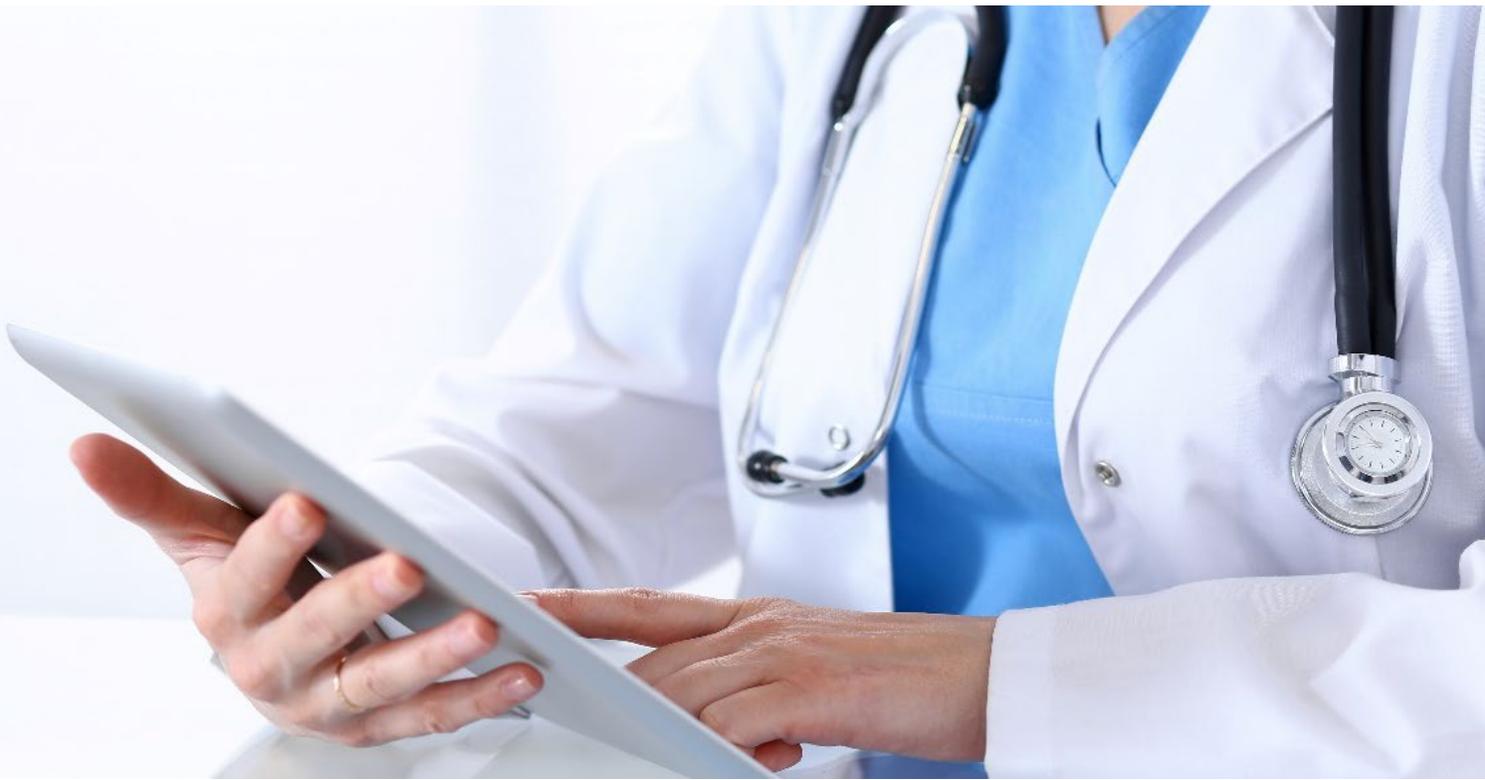
COOPMÉDICOS



## CONSULTAS SOBRE LA TARJETA DE DÉBITO

Para obtener información del saldo disponible, pago mínimo, deducción salarial, pago de contado, puntos acumulados, sitios de canje, entre otros; el tarjetahabiente puede consultar a través de:

- Nuestra página web: [www.coopmedicos.fi.cr](http://www.coopmedicos.fi.cr)
- Centro de Información Telefónica: 2105-1500 o al 2105-1575.  
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- A los siguientes correos: [info@coopmedicos.fi.cr](mailto:info@coopmedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopmedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopmedicos.fi.cr)
- Visitar nuestra oficina central o la sucursal ubicada en Almacén Médico.
- Por medio del app Coopemédicos en Línea.
- En cualquiera de nuestras oficinas de forma presencial.





COOPEMÉDICOS



### **Renovación de la cuenta** (Por vencimiento o anticipada)

Las renovaciones se generan en forma automática. Si fuesen renovaciones anticipadas pueden gestionarse en los diferentes puntos de servicio, al Centro de Información Telefónica (2105-1500 o al 2105-1575) o a uno de los siguientes correos :

[info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)

### **Cancelación o cierre de titular y/o adicional**

Para cancelar una cuenta titular o adicional el cliente puede llamar al 2105-1500 o al 2105/1575, escribir a uno de los siguientes correos:

[info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)

o visitar cualquiera de nuestros puntos de servicio.

Cuando se requiera el cierre total de la tarjeta, se deberá realizar la gestión en cualquier sucursal de Coopemédicos R.L., o enviar la carta de solicitud de cierre en forma escaneada a una de las siguientes direcciones:

[info@coopemedicos.fi.c](mailto:info@coopemedicos.fi.c) r o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr)

Esta solicitud también podrá ser efectuada únicamente por el titular del servicio.

### **Bloqueo por fraude**

En el bloqueo por fraude se inactiva la tarjeta, por seguridad, cuando el tarjetahabiente cree que su tarjeta fue expuesta en algún comercio local o virtual. Además, del bloqueo, es necesaria la generación de un nuevo plástico con diferente número (similar a la reposición por pérdida o robo).

El tarjetahabiente puede llamar al 2105-1500 o al 2105-1575 en horas de oficina, o al 2211-4876 (servicio las 24 horas] o escribir a uno de los siguientes correos [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr) o visitar cualquiera de nuestros puntos de servicio.

### **Contracargo o reclamos**

El contracargo o reclamo lo presenta el tarjetahabiente cuando no reconozca una compra o cargo en su estado de cuenta.

En este caso, debe presentarse en las oficinas centrales, o en sucursal para llenar la documentación requerida y firmar la fórmula que solicita MasterCard para el trámite del reclamo, o bien lo puede hacer contactándonos al 2105-1500/ 2105-1575 o bien



escribiendo a uno de los siguientes correos: [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.c](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr) r en donde le asesoraremos.

Los encargados de estos trámites son las siguientes unidades de Coopemédicos R.L:

- Recepción y revisión de documentos: Áreas de Servicio al Cliente.
- Asignación, seguimiento y resolución Operaciones de tarjetas.

El tarjeta habiente tiene 120 días calendario (a partir de la fecha del movimiento cargado en el estado de cuenta] como tiempo límite para presentar el contracargo. Luego de transcurrido este periodo, no será posible reclamar ninguna transacción.

En el caso de reclamos por retiro de efectivo en cajeros automáticos, el tiempo máximo para que el tarjetahabiente lo interponga también es de 120 días calendario contados a partir de la fecha de la transacción; y el tiempo de respuesta se establece como mínimo en 30 días calendario, por parte de los adquirentes (dueños del cajero).

Estos tiempos eventualmente pueden extenderse si se presentan y solicitan trámites posteriores, en caso de que el trámite requiera de una segunda valoración.

### Tiempos para presentar reclamos

Detalle	Tiempo
Asuntos Autorización	75 días
Reclamos relacionados con documentación	120 días
Reclamos relacionados con Controversia	120 días
Reclamos relacionados con Procesamiento	120 días

### Duración ciclo contracargo

Detalle	Tiempo
Solicitud de copia	30 días
Contracargo	60 días
Representación	90 días
Arbitraje o Cumplimiento	120 días

Coopemédicos R.L., se reserva el derecho a solicitar información adicional en cualquier momento y sin aviso previo a los requisitos, términos y condiciones antes mencionados.



## Notificación de salida del país

Cuando el tarjetahabiente sale del país deberá reportarlo, por seguridad, para que se monitoreen las compras en moneda extranjera.

Para ello puede llamar al 2105-1500 /2105-1575, enviar un correo a uno de las dos direcciones electrónica:

[info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr) o [medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr](mailto:medioselectronicos@coopemedicos.fi.cr) ,

visitar cualquiera de nuestros puntos de servicio para realizar la notificación o bien hacer el reporte por medio de nuestro sitio web [www.coopemedicos.fi.cr](http://www.coopemedicos.fi.cr) o ingresar por medio de nuestra app.

Los datos requeridos son: fecha de salida, fecha de regreso, destinos [países que visitará), escalas y estados, dirección de correo electrónico o número de teléfono en el extranjero para ubicarlo en caso de emergencia y/o el nombre de alguna persona en caso de no podernos comunicar con usted.

## Deberes del tarjetahabiente

Consideramos importante hacer del conocimiento de nuestros(as) asociados(as) los deberes que, de acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC) deben cumplir para hacer un buen uso de su tarjeta de crédito.

- Es deber de nuestros(as) tarjetahabientes:
- Cumplir con sus obligaciones de pago.
- Usar en forma personal su tarjeta y no revelar claves a nadie.
- Verificar los datos de una compra antes de firmar la autorización de pago.
- Guardar los comprobantes de pago.
- Velar por el buen uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- Mantener actualizados sus datos [dirección, correo, apartado postal, entre otros).
- Reportar a la cooperativa si no está recibiendo los estados de cuenta en el plazo establecido en el contrato.
- Verificar las tasas de interés y otros cargos que se efectúen, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera mediante la tarjeta de crédito.
- Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.
- Reportar el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.



COOPMÉDICOS



## Evite el fraude

- Establezca que se solicite una verificación o confirmación después de una cantidad preestablecida de consumos.
- Exija al comercio que, a la hora de cancelar el servicio, la operación se haga dentro de su campo visual.
- Denuncie cualquier uso extraño de la tarjeta o el deslice de la misma en algún instrumento o aparato diferente al lugar en el cual está realizando su compra.
- Memorice el nombre del empleado que efectúa el cobro del servicio, al momento de efectuar un consumo en algún establecimiento.
- Evite que otras personas conozcan su clave o usen sus tarjetas.
- Al efectuar operaciones en cajeros automáticos, colóquese de manera tal que las personas que se encuentren detrás, no observen su clave.
- No deje los recibos de las operaciones en los cajeros automáticos.
- Al realizar compras telefónicas o a través de Internet, verifique los cargos hechos contra cuentas en las que tiene domiciliada su tarjeta, al menos durante los cinco días siguientes.
- Tenga siempre presente los números de emergencia para hacer el reporte en caso de pérdidas.





 2105-1500  8711-5876

 [info@coopemedicos.fi.cr](mailto:info@coopemedicos.fi.cr)

 [www.coopemedicos.fi.cr](http://www.coopemedicos.fi.cr)



**COOPEMÉDICOS**

**¡Crecemos Juntos, Crecemos Seguros!**