

Todo lo que debes saber sobre tus  
**tarjetas de débito**



Estimado asociado, nos complace brindarle esta herramienta informativa con el objetivo de orientarle de la mejor manera con respecto al uso de su tarjeta de débito Coocique.

## Beneficios:

- ✓ Nuestras tarjetas cuentan con un plan de premiación bajo la modalidad cash back, donde se realiza la acumulación de puntos por las compras efectuadas en comercios. La acreditación de estos puntos se realiza de manera automática, mensualmente, en su cuenta de tarjeta de débito.
- ✓ Recibe intereses hasta el momento en que realiza sus pagos.
- ✓ Dispone del dinero las 24 horas del día mediante la red A.T.H., que cuenta con más de 380 cajeros automáticos en Costa Rica.
- ✓ Más de 27.000 comercios afiliados en el ámbito nacional y 10 millones a escala mundial afiliados a Master Card.
- ✓ Puede ser utilizada tanto a nivel nacional como internacional.

## Parámetros:

Puede utilizar su tarjeta un máximo de 30 veces cada 24 horas; de la siguiente manera:

- ✓ 10 transacciones en cajeros electrónicos (incluyendo consultas y denegaciones) por un monto máximo de 150.000 colones o el equivalente en dólares por intento.
- ✓ 20 transacciones por compras en comercios o compras en páginas de Internet por un monto máximo de 500.000 colones o el equivalente en dólares por intento.

## Procedimiento para reclamos:

El tarjetahabiente tiene el derecho de establecer un reclamo o contracargo cuando se presenten alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ Cuando la transacción sea duplicada por el comercio.
- ✓ Cuando el cajero no dispense el monto solicitado y este sea rebajado del disponible en la tarjeta.
- ✓ Posibles transacciones fraudulentas.
- ✓ Montos alterados.
- ✓ Cualquier otra transacción que el tarjetahabiente no reconozca.

## Descripción del Procedimiento:

El Tarjetahabiente debe presentarse a la oficina de Coocique más cercana a llenar el respectivo formulario de reclamo que le facilitará nuestro personal de plataforma.

**1**-El reclamo debe efectuarse en un plazo máximo de 90 días naturales después de realizada la transacción.

**2**-El tarjetahabiente puede presentar documentos que respalden el reclamo, como estados de cuenta, vouchers o cartas de comercios.

**3**-Así mismo la entidad debe emitir una respuesta 120\*\* días hábiles aproximadamente después de interpuesto el reclamo.

\*\* Este tiempo dependerá del tipo de reclamo que se presente.

## Información importante para su seguridad:

- ✓ Memorice el PIN de la tarjeta y NO lo porte escrito junto con a ella.
- ✓ No revele el PIN a ninguna persona.
- ✓ Cuando compre en comercio NUNCA pierda de vista su tarjeta durante el trámite de cobro.
- ✓ En caso de pérdida o robo de su tarjeta comuníquese de manera inmediata a los teléfonos **2257-1766 (24 hrs) o 2401-1625 / 2401-1662 / 2401-1663** (en horario oficina).

## Información sobre costos:

**1**-La confección de la tarjeta por primera vez tiene un costo de ¢4.000.

**2**-La renovación, reactivación y las reposiciones por pérdida, robo, fraude o deterioro de la tarjeta, tienen un costo de ¢3.500.

**3**-La anualidad de la tarjeta es de ¢5.000.

**4**-El tarjetahabiente puede quedar exonerado del cobro de anualidad o pagar menos (únicamente ¢1.000) por la renovación, si cumple con el siguiente parámetro:

- ✓ Si la suma de las compras realizadas con la tarjeta de débito, en los comercios afiliados, en el lapso de un año supera los ¢150.000, desde el mes de vencimiento del año anterior hasta el primer día del mes de vencimiento del año actual.

## Fórmula para el cálculo de tasa de interés en cuenta de ahorros

- ✓ Monto mínimo quincenal \* interés / 360 días\*15.

**Nota:** se aplica la misma fórmula para la quincena siguiente y se suman los montos al final.

## Periodicidad de cálculo

- ✓ Se calcula sobre el monto mínimo en la cuenta quincenalmente.

## Periodicidad para acreditar en la cuenta

- ✓ Los intereses se aplican a final de cada mes.

Esperamos que la información expuesta en el presente documento le haya sido de utilidad, si tiene alguna duda o consulta puede comunicarse a los teléfonos

**2401-1625/ 2401-1662/ 2401-1663**



**Coocique**