

TÍTULO			FECHA	
			APROBACIÓN 26-02-2016	ÚLTIMA REVISIÓN 29-06-2018
REGLAMENTO PROGRAMA DE PUNTOS TARJETA DE CREDITO				
APROBADO POR	SESIÓN	ACUERDO	VERSIÓN	PÁGINA
Consejo de Administración	CR-SO-03-2016	01	3.0	1 DE 9

1	<u>Título de esta Normativa Interna:</u>	Reglamento Programa de Puntos Tarjeta de Crédito
2	<u>Instancia de Aprobación:</u>	Consejo de Administración
3	<u>Fecha y No. de Acta:</u>	Acta No. CR-SO-03-2016 del 26 de febrero 2016, acuerdo N°01
4	<u>Área responsable de:</u> Eficacia y eficiencia de esta normativa Vigencia (actualización permanente) Cumplimiento	Área de Crédito
5	<u>Área responsable de su ejecución:</u>	Área de crédito, Gerencia Comercial
6	<u>Áreas Involucradas:</u>	Área de Crédito Comisión de Crédito Gerencia de Operaciones
7	<u>Propósito de esta "Normativa Interna":</u>	Regular los programas de premiación que la cooperativa ofrezca a sus tarjetahabientes en la tarjeta de crédito, según las políticas del Consejo de Administración, con el fin de alcanzar los objetivos de la administración a través de los productos.
8	<u>Anexos</u> (que son parte integrante de esta normativa):	No hay anexos
9	<u>"Normativa Interna"</u> Complementaria a esta normativa:	Reglamento Tarjetas de Crédito
10	<u>Normativa Externa</u> relacionada:	Ley 7472 Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Normativa Internacional Cobit 5.0 Normativa 8204
11	Normativa Interna que se DEROGA con este documento:	Ninguna
12	Apoyo Técnico realizado por Comisión de Normas	

Contenido

CAPÍTULO I	3
DISPOCICIONE GENERALES.....	3
Artículo 1. Objeto.	3
Artículo 2. Definiciones.	3
Artículo 3. Deberes y obligaciones del Tarjetahabiente.	4
Artículo 4. Deberes y obligaciones de CREDECOOP.	4
CAPÍTULO II	5
CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA.....	5
Artículo 5. Parámetros.	5
CAPÍTULO III	7
OTRAS CONDICIONES.....	7
Artículo 6. Condiciones Generales del Programa Puntos CREDECOOP.....	8
Artículo 7. Exoneración de responsabilidad.....	8
Artículo 8. Vigencia del Reglamento y otras disposiciones.	8
Artículo 9. Información y consultas.....	8
BITÁCORA DE MODIFICACIONES	9

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo Responsabilidad Limitada o en sus siglas “**CREDECOOP**”, con la finalidad de demostrar a sus tarjetahabientes un reconocimiento por su confianza y fidelidad ha creado un programa de premiación que se llamara, **Puntos CREDECOOP**, mediante el cual podrán obtener beneficios adicionales relacionados con el uso de la tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**.

Este documento establece las regulaciones generales que conforman el programa puntos CREDECOOP, dirigido a los diferentes tarjetahabientes o titulares de tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP** emitida por **CREDECOOP**.

Artículo 2. Definiciones.

Para los efectos de este reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

1-CREDECOOP: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA EL DESARROLLO RESPONSABILIDAD LIMITADA, de este domicilio y con cédula jurídica N° 3-004-161481, inscrita en el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo, bajo el expediente N° 708-CO.

2-El Emisor: Empresa emisora de tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – CREDECOOP.

3- Tarjetahabiente: Persona física o jurídica poseedor de una tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP** emitida en Costa Rica por el Convenio suscrito entre COOPENAE y **CREDECOOP**.

4- Tarjeta de crédito: VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**.

5-Sucursal: La oficina de **CREDECOOP**, ubicada en San Isidro de Pérez Zeledón, Costa Rica.

6- Programa Puntos CREDECOOP: sistema mediante el cual el tarjetahabiente se hace acreedor de un incentivo por compras efectuadas en Costa Rica o el exterior, mediante la tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**.

7- Puntos: Es la unidad de acumulación del programa de premiación de **Puntos CREDECOOP**.

8- Redención de puntos: Acción mediante la cual un Tarjetahabiente presenta en **CREDECOOP** su solicitud para redimir los puntos acumulados y se acrediten en la tarjeta de crédito.

9- Bono de bienvenida: Es un incentivo que ofrecen el emisor al formalizar una nueva tarjeta de crédito, el cual se acredita en una cantidad de puntos.

Artículo 3. Deberes y obligaciones del Tarjetahabiente.

1- Deberes: Serán deberes del tarjetahabiente para ser acreedor de los beneficios del programa los siguientes:

- a) Mantener al día las obligaciones de su tarjeta de crédito y demás obligaciones con **CREDECOOP**.
- b) Realizar personalmente, la solicitud de redención de puntos, en las oficinas de **CREDECOOP** o por correo electrónico.
- c) Tener actualizada la información personal conforme a los requerimientos de **CREDECOOP**.
- d) Poseer su tarjeta de crédito habilitada al momento de realizar la redención de los puntos, lo que significa que su tarjeta no registre ninguno de los códigos de bloqueo utilizado por **CREDECOOP**.
- e) Poseer un mínimo de **2000** puntos.
- f) Al solicitar la aplicación de este programa conocer y aceptar todas las disposiciones establecidas en el presente documento.

Artículo 4. Deberes y obligaciones de CREDECOOP.

1- Deberes: Serán deberes y obligaciones de **CREDECOOP** dentro del programa los siguientes:

- a) Hacer llegar a sus tarjetahabientes, por los medios de comunicación que disponga, toda la información, correspondencia y material publicitario, relacionados con el programa.
- b) Atender y aclarar todas las dudas y consultas que presenten los clientes en relación con este programa.

- c) Incluir en los estados de cuenta la información de los puntos acumulados y los puntos obtenidos por las transacciones de cada mes.

CAPÍTULO II

CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA

Artículo 5. Parámetros.

Los siguientes parámetros, están sujetos a cambio a juicio exclusivo de **CREDECOOP**, quién únicamente tiene la obligación de avisarlos de su aplicación a los tarjetahabientes mediante una nota en el estado de cuenta o por el medio que lo considere adecuado, con anticipación, un plazo de dos meses para que sea aceptada o rechazada la modificación. Si durante este periodo de tiempo el tarjetahabiente no se pronuncia al respecto, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas para el proceder de CREDECOOP.

- 1- **Crédito:** CREDECOOP acreditará al tarjetahabiente un (1) punto, por cada dólar (U.S.A. o su equivalente en colones), por las compras hechas con la tarjeta titular o sus adicionales en cualquier comercio ubicado en Costa Rica o el exterior siempre y cuando no estén dentro de las excepciones. Se acreditarán diariamente el día en que se lleve a cabo la transacción. El valor de cada punto es de cinco colones (₡5.00), pero CREDECOOP, está facultado para modificarlo cuando así lo tenga a bien y le comunicara a sus tarjetahabientes.

2- Se exceptúan de la acumulación de puntos:

- a) Los retiros de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas, transacciones en casinos y gasolineras, pago de seguros, extra financiamientos, comisiones por retiro de efectivo o cualquier otro cargo por conceptos de administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios, anualidades y similares, se excluye de la acumulación los cargos realizados por concepto de pago de servicios públicos, específicamente electricidad, telecomunicaciones, internet, televisión por cable, agua, impuestos, permisos de construcción y cualquier otro permiso otorgado por entes gubernamentales.
- b) Los créditos producto de las devoluciones y/o los reclamos de los tarjetahabientes a los comercios generarán débitos automáticos y correspondientes a la cantidad de puntos acumulados por el tarjetahabiente.
- c) Los puntos por concepto de compras que posteriormente no fueron reconocidas por ellos (compras en estado de controversia y proceso de contra cargos), o por error de sistemas o por cualquier otra circunstancia diferente al objeto de este programa.

- d) **CREDECOOP**, se reserva el derecho de hacer los ajustes en la cantidad de puntos acreditada por estas circunstancias. Esto lo llevará a cabo mediante la disminución correspondiente de puntos del saldo acumulado que tenga el tarjetahabiente.
- e) En el caso que se deba realizar una reversión de puntos que no correspondían y el tarjetahabiente ya los redimió se procederá por medio de una gestión interna para debitarlos a la tarjeta correspondiente.

3. Acumulación máxima: **CREDECOOP** acreditará al tarjetahabiente todos los puntos acumulados cada vez que los solicite. Las obligaciones de los clientes deben estar al día para optar por este incentivo.

4. Equivalencias: **CREDECOOP** informará el valor en colones equivalente en **puntos CREDECOOP** y las alternativas de redención que se ofrecen a los tarjetahabientes por medio de los canales que considere convenientes. Esta equivalencia está sujeta a cambios a juicio exclusivo de **CREDECOOP**.

5. Penalizaciones:

- a) El atraso de un (1) importe en el pago de la tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**, hará perder al tarjetahabiente un 100% de los puntos acumulados.
- b) La no utilización de la tarjeta en los comercios por un período igual o mayor a **tres meses** hará perder al tarjetahabiente un **10%** de la totalidad de los puntos acumulados.
- c) Si el tarjetahabiente cancela su contrato de tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**, perderá en forma automática el derecho a la utilización de sus puntos acumulados a la fecha de cancelación del contrato.
- d) **CREDECOOP** se reserva el derecho de aplicar parcialmente estas penalizaciones, siendo esta una atribución total y absoluta de El Emisor.
- e) **CREDECOOP** se reserva el derecho de dar por terminada la relación con su cliente cuando así lo considere y el beneficio del programa de puntos por lo que no estará sujeto a reclamos.
- f) **CREDECOOP** se reserva el derecho de cobrar comisiones por la redención de **Puntos CREDECOOP** en el momento que considere conveniente.

- g) El tarjetahabiente en este acto acepta que estas condiciones están necesariamente ligadas a un buen comportamiento de pago y frecuencia de uso de la tarjeta de crédito, renunciando desde ya a cualquier reclamo en contra de **CREDECOOP** por dicho concepto en caso de pérdida de los puntos.

6. Bloqueos: Para redimir los puntos acumulados es requisito indispensable que la tarjeta titular esté activa, al día en sus pagos y sin bloqueo alguno. Adicionalmente, **CREDECOOP** se reserva el derecho de bloquear la tarjeta cuando medien circunstancias que lo alerten sobre cualquier condición que se considere como un indicador de riesgo crediticio, operativo y reputacional.

7. Vigencia de Los Puntos: Tienen una vigencia infinita, excepto las penalidades indicadas anteriormente.

Solo expiran automáticamente 24 meses después de acreditados cuando los tarjetahabientes no renueven la tarjeta vencida. En caso de no ser utilizados durante ese plazo, el tarjetahabiente en pleno conocimiento de ello exime a **CREDECOOP** de todo reclamo en relación.

8. Redención de Puntos:

- a) Los puntos **CREDECOOP**, podrán ser redimidos únicamente por el titular de la cuenta.
- b) Deben ser solicitados por la totalidad del acumulado disponible y serán acreditados a su tarjeta en un lapso no mayor a 8 días hábiles.
- c) No son transferibles de una cuenta a otra, salvo casos donde se tenga que hacer un cambio de cuenta por cambio de producto o plan que amerite la creación de una nueva cuenta, o aquellos con autorización previa de **CREDECOOP**.

9. Bono de bienvenida:

La administración podrá utilizar dentro de este programa el bono de bienvenida, cuando lo considere adecuado para incentivar la colocación de tarjetas, para lo cual podrá acreditar el monto de puntos que considere necesarios y que sea atractivo para los clientes, en el momento de la formalización, estará a criterio de la administración definir el perfil de cliente que reciba este beneficio y el periodo de tiempo en que aplicara.

CAPÍTULO III

OTRAS CONDICIONES

Artículo 6. Condiciones Generales del Programa Puntos CREDECOOP.

- a) El cálculo y acreditación de los puntos se hará diariamente. Sin embargo, **CREDECOOP** podrá actualizar sus sistemas en períodos más largos a un día, si así lo requiere.
- b) Los puntos que se generen por medio de las compras que realicen las tarjetas adicionales, se acreditarán a favor de la tarjeta principal.
- c) Los puntos no tienen un valor monetario por lo que no pueden venderse, disponerse o transferirse a terceras personas.
- d) En caso que **CREDECOOP** decida cancelar el Programa Puntos **CREDECOOP**, lo comunicará a los tarjetahabientes con dos meses de anticipación por los medios que considere.
- e) **CREDECOOP** se reserva el derecho de desarrollar programas especiales para pagar dobles y triples puntajes en determinados comercios y/o para determinadas fechas u ocasiones especiales, si así lo considerase.

Artículo 7. Exoneración de responsabilidad.

- a) De la misma forma, El Emisor bajo ninguna circunstancia asumirá responsabilidad alguna por los hechos acaecidos por el disfrute de los puntos **CREDECOOP** indicados en éste reglamento.
- b) Este reglamento aplica únicamente para las situaciones y eventualidades previstas dentro del mismo.

Artículo 8. Vigencia del Reglamento y otras disposiciones.

El presente reglamento rige y vencerá a partir del momento que la administración lo disponga y comunique, estando sujetos los beneficios y condiciones del programa a la vigencia del reglamento.

CREDECOOP se reserva el derecho de modificar el valor del punto en el momento que lo considere conveniente.

Artículo 9. Información y consultas.

Para mayor información y consultas, los interesados pueden llamar al teléfono de las oficinas 2772-0100 de **CREDECOOP** o bien, puede consultar este reglamento en el sitio www.credecoop.fi.cr

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio. Los nombres CREDECOOP, VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**, son marcas registradas a nombre de sus respectivos propietarios.

El tarjetahabiente declara haber leído y estar de acuerdo en todos sus extremos con los términos normativos del **Programa de Puntos CREDECOOP**, ofrecida a los titulares de la tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, PROPIETARIA – **CREDECOOP**, asimismo manifiesta que ha sido debidamente notificado del alcance y significado de todas y cada una de las cláusulas aquí descritas, las cuales conoce y acepta.

BITÁCORA DE MODIFICACIONES

FECHA	SESIÓN	ACUERDO	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
26-02-2016	CR-SO-03-2016	01	Se aprueba el Reglamento	1.0
27-03-2017	CR-SO-07-2017	05	Revisado sin modificaciones	1.0
28-09-2017	CR-SO-17-2017	03	Se agrega la tabla de contenido, Capítulo I Artículo 1, 2, 3 y 4, Capítulo II Artículo 5, Capítulo III Artículo 6, 7, 8 y 9.	2.0
29-06-2018	CR-SO-09-2018	07	Capítulo I Artículo 2, se agrega punto 9 y en Artículo 3, se modifica punto e. Capítulo II Artículo 5, se agrega punto 9.	3.0