



COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

# **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO**



## REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1:** La Cooperativa Profesionales, R. L. (en adelante La Cooperativa) emite tarjetas de crédito con los servicios que nos ofrecen los siguientes proveedores:

- **Professional Card Processing Corp (ProfeCard):** nos brinda el servicio de **procesamiento de tarjetas y patrocinio** para la marca MasterCard. Nos suministra el acceso en línea, al *software* SysCard para el procesamiento de datos, reportes de intercambio monetario, asistencia técnica y mantenimiento, al igual que el servicio para utilizar la cuenta City National Bank en Miami, con la que se maneja el intercambio diario de los consumos de nuestros tarjetahabientes.
- **Formas Eficientes, S. A. (FESA/IDEMIA):** nos ofrece el servicio de **personalización** de tarjetas MasterCard con chip y sin contacto, la impresión de PIN (número de identificación personal) y porta tarjetas, además de la **confección de plásticos** vírgenes, materiales para el PIN y cobertor.
- **TIGO:** nos ofrece el servicio de envío de mensajes de texto a los tarjetahabientes, a través del número celular registrado en nuestro sistema, cada vez que realicen compras con sus tarjetas MasterCard.
- **Programa ConnectMiles®:** en alianza con Copa Airlines® para manejar la redención de puntos a millas. Este Programa de Lealtad consiste en que los puntos acumulados son transferidos a la plataforma de Copa Airlines® para redimir millas que pueden ser canjeadas por pasajes de avión, según políticas del proveedor.

**ARTÍCULO 2:** El Departamento de Canales y Medios de Pago, tiene como objetivo principal ofrecer a nuestros Asociados/Clientes Terceros, los diferentes tipos de tarjetas de crédito MasterCard con beneficios competitivos.

**ARTÍCULO 3:** Una tarjeta de crédito es un material de plástico con una banda magnética, chip integrado y contacto, que permite a los tarjetahabientes realizar sus compras con mayor rapidez y seguridad, en comercios locales, extranjeros y virtuales.

**ARTÍCULO 4:** La Cooperativa Profesionales, R. L. tiene en la actualidad cinco (5) tipos de tarjetas de crédito:

1. MasterCard Clásica o Estándar
2. MasterCard Gold
3. MasterCard Navideña
4. MasterCard Platino
5. MasterCard Black



## **CAPÍTULO II**

### **SEGURIDAD DEL MANEJO DE PLÁSTICO Y PIN**

**ARTÍCULO 5:** Cada tarjeta de crédito posee un número secreto PIN, que a requerimiento del tarjetahabiente se imprime en papel de seguridad y es de uso exclusivo para que el tarjetahabiente efectúe adelantos de efectivo en cajeros automáticos a nivel mundial.

**ARTÍCULO 6:** Los trabajadores que manejan y custodian las tarjetas y PIN en La Cooperativa, deben estar comprometidos con mantener la máxima seguridad, cumplir con los controles establecidos, la confidencialidad y salvaguardar la información sensible de nuestros tarjetahabientes.

**Nota:** *Por seguridad, los custodios de las tarjetas y de los PIN vírgenes en La Cooperativa, son trabajadores diferentes.*

**ARTÍCULO 7:** La Cooperativa mantiene en sus instalaciones un inventario de plásticos y PIN en áreas seguras dentro de archivadores contra fuego o cajas fuertes, las cuales son custodiadas bajo cámaras de videovigilancia.

**ARTÍCULO 8:** El proveedor de plástico y PIN cumple con los estándares PCI (*Payment Card Industry*) que son las Normas de Seguridad para garantizar el manejo seguro de la información confidencial y los controles regulados por las marcas Visa y MasterCard.

Este proveedor tiene un abastecimiento diario de las tarjetas y PIN custodiados en las bóvedas o cajas fuertes. Adicionalmente, cuenta con insumos en área de almacenamiento de empaque, en áreas de seguridad bajo la supervisión de contralores y cámaras de videovigilancia.

**ARTÍCULO 9:** Cuando el proveedor personaliza el plástico y PIN, debe enviar la producción del día por valija de seguridad, y esta es retirada por los mensajeros autorizados por La Cooperativa.

**ARTÍCULO 10:** El manejo de la distribución de tarjetas y PIN, se lleva de forma dual con el personal designado y se envía un acuse de recibo a las Sucursales y Capítulos para su confirmación de recibido. Se utilizan valijas de seguridad diferentes para la distribución de tarjetas y PIN entre el Departamento de Canales y Medios de Pago y las Sucursales o Capítulos.



### **CAPÍTULO III**

#### **SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO (NUEVAS)**

**ARTÍCULO 11:** Requisitos para solicitar una tarjeta de crédito:

- Completar y firmar la solicitud de tarjeta
- Carta de trabajo
- Copia de cédula
- Último talonario de cheque
- Dos últimas Declaraciones de Renta, si es independiente
- Buenas referencias de crédito (APC)
- Paz y Salvo en los compromisos que mantiene en la Cooperativa.

**PARÁGRAFO:** Para los Asociados y Clientes Terceros de 70 años de edad, que soliciten tarjeta de crédito, la aprobación estará sujeta a una garantía tangible (Capital Externo, Cuenta de Ahorro Disponible, Depósito a Plazo Fijo, Plan de Capitalización u otro producto pasivo), que cubra el 100% del límite otorgado, en caso de siniestro o incumplimiento de pago.

**ARTÍCULO 12:** Para nuevas solicitudes o cambio de BIN o afinidad, se debe revisar la debida diligencia.

Si el tarjetahabiente requiere actualizar su perfil financiero (datos generales) o cambiar el estatus a PEP (tipo de riesgo) se realiza la actualización en el *core* y en el perfil de Conocimiento del Cliente, se imprime y el tarjetahabiente principal debe firmarlo.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ESTADO DE CUENTA**

**ARTÍCULO 13:** Mensualmente, un día hábil posterior al corte, se generan los estados de cuenta y se envían por correo electrónico a la dirección suministrada por el tarjetahabiente.

En el estado de cuenta se reflejan las transacciones realizadas durante el mes del corte que incluye, pero no se limita a consumos, pagos, cargos recurrentes, compra de saldo, pago de *cashback*, cargos internos como intereses, protección de crédito. Finalmente, se muestran los montos correspondientes al límite aprobado, saldo anterior, saldo al corte, pago mínimo a pagar y fecha de pago.

El cierre o corte de los estados de cuenta de las tarjetas MasterCard se efectúa el día 19 de cada mes, toda vez que la fecha de cierre coincida con un domingo o feriado, este se producirá el próximo día laborable.



**PARÁGRAFO:** Los tarjetahabientes podrán visualizar o imprimir sus estados de cuenta a través de Cooperativa en Línea, en la opción de Estado de Cuenta, desde la página web <https://online.coopprofesionales.com.pa/login>.

**ARTÍCULO 14:** Una vez recibido el estado de cuenta, el tarjetahabiente debe revisar los consumos y cargos generados y tiene un período de treinta (30) días calendario para realizar reclamo.

**ARTÍCULO 15:** El tarjetahabiente tiene la opción de cancelar el saldo total o financiarlo mediante pago mínimo, correspondiente al tres por ciento (3%) del consumo total, más cargos internos mensuales. De tener promoción de compra de saldo, su pago mínimo sería la cuota pactada, más el tres por ciento (3%) y los cargos internos.

## **CAPÍTULO V**

### **BENEFICIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

La Cooperativa Profesionales, R.L. brinda incentivos derivados en dos programas de lealtad para toda la membresía, de acuerdo con el tipo de la tarjeta de crédito seleccionada, como son el pago de *cashback* que son aplicados mensualmente en los estados de cuenta, y la acumulación de puntos para canjear por millas del programa de ConnectMiles® de Copa Airlines®.

**ARTÍCULO 16:** El tarjetahabiente **MasterCard Standard, Gold y Platinum con afinidad *cashback***, recibirá una bonificación ***cashback***, que se acreditará en la cuenta automáticamente, el día de corte de cada mes. El retorno equivale a un centavo (**0.01**) por cada dólar de compra realizada con su tarjeta MasterCard Standard, Gold y Platino.

**ARTÍCULO 17:** El tarjetahabiente **MasterCard Platino y Black con afinidad de puntos**, acumulará un punto por cada dólar de compra, que será redimido por 0.75 millas y transferidos a Copa Airlines® bajo su sistema o aplicación.

**PARÁGRAFO:** La cantidad de puntos acumulados, se perderán por cierre de cuenta voluntario, retiro, expulsión, fallecimiento y al cumplir 90 días de morosidad. Se exceptúan las cuentas cerradas por cambio de plástico, ya sea por aumento o disminución de límite.

**ARTÍCULO 18:** En cumplimiento de la **Ley No.6 del 16 de junio de 1987 y sus modificaciones**, la Junta de Directores en su reunión No.30 del 12 de junio de 2012, aprobó que este beneficio sea aplicado automáticamente, disminuyendo en un **15%** la tasa de interés a todos los tarjetahabientes, al cumplir 55 años las mujeres y 60 años los hombres.



**ARTÍCULO 19:** El tarjetahabiente que compruebe su incapacidad de pago en la tarjeta de crédito y opte por un arreglo de pago que será revisado y coordinado con el departamento de Cobros, dispuesto en los Artículos 13 y 22 de la Ley 81, conservará la tasa de interés que tenga vigente. También se estará honrando el beneficio de disminución de tasa de interés, para los clientes que cumplan 55 años, las mujeres y 60 años, los hombres, según lo dispuesto en el Artículo 18 de este reglamento.

**ARTÍCULO 20:** Mensualmente el Departamento de Cobros debe darle seguimiento al cumplimiento de pagos de las tarjetas de crédito, en atención al Procedimiento de Gestión de la Cartera Morosa/Etapa 3: Notificación al Asociado o Tercero de sus atrasos y gestiona el cobro.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROMOCIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**ARTÍCULO 21:** Se realizarán campañas de preaprobaciones en los distintos productos de tarjetas de crédito para aquellos asociados y terceros sin producto, afiliaciones nuevas y aumentos de límites en cuentas existentes. Basado en condiciones y buen historial de pago, se estudia, se analiza y se aprueban límites de crédito sin conocimiento del tarjetahabiente y luego se le contacta para validar su interés.

**ARTÍCULO 22:** La tarjeta de crédito MasterCard Navideña se ofrece a los Asociados/Clientes Terceros, para que realicen sus compras desde el mes de septiembre del año vigente, hasta al 16 de enero del siguiente año, sin cargos por financiamiento hasta el 15 de febrero. A partir del 19 de febrero, el saldo es financiado a nueve (9) pagos fijos, con la tasa de interés en cada promoción, aprobada por la Junta de Directores. **Todas las condiciones del producto se encuentran en el Reglamento de Tarjeta Navideña.**

**ARTÍCULO 23:** Eventualmente la Cooperativa Profesionales, R. L., podrá ofrecer promociones multiplicadoras de pago de *cashback* y puntos para impulsar el incremento del consumo en las tarjetas de crédito, y participarán todos los tarjetahabientes de MasterCard. También brindaremos descuentos en membresía en etapas de ferias y promociones como parte de nuevas captaciones.

**ARTÍCULO 24: Compra de Saldo:** la Cooperativa Profesionales, R. L., ofrece la oportunidad de comprar saldos (sin o con promoción) de otras entidades financieras de la localidad. Cuando sea por promoción se comunicarán las fechas a los tarjetahabientes para su ofrecimiento.

Consideraciones en el proceso de Compras de Saldo de otras Instituciones Financieras:

- La **Cooperativa Profesionales, R. L.**, emitirá un cheque o ACH a otras instituciones financieras, con el fin de cancelar los saldos de las tarjetas de crédito previamente descritas.



- La compra de saldo está sujeta a evaluación crediticia de la **Cooperativa Profesionales, R. L.**, y podrá realizarse siempre y cuando se cuente con el límite de crédito disponible para la misma.
- Para las compras de saldo sin promoción, el financiamiento será calculado en base a la tasa de interés según el BIN de la tarjeta de crédito, considerando también el tipo de cliente que corresponda.
- Se establecen las tasas de interés por compras de saldo con promoción, según el plazo, de la siguiente manera: 12 meses al 0% de interés mensual; 24 meses al 0.33% de interés mensual; y 36 meses al 0.42% de interés mensual.
- Se realizará un cargo administrativo de \$15.00 a la tarjeta de crédito, por manejo de la compra de saldo realizada. Este cargo se verá reflejado en su próximo estado de cuenta.
- El saldo total a comprar se dividirá de acuerdo con el plazo de la opción elegida por el cliente. La cuota mensual correspondiente a la compra de saldo, está incluida en el pago mínimo de su tarjeta de crédito. Para las compras nuevas realizadas con la tarjeta de crédito, aplicará el interés corriente establecido en el contrato.
- El monto correspondiente a la compra de saldo estará retenido en su límite de crédito total otorgado. Este se liberará a medida que se cancelen las cuotas mensuales.
- De presentar mora de 90 días o más, el saldo restante de compra de saldo pasará a tasa regular y perderá el beneficio de la tasa de interés promocional.

## **CAPÍTULO VII**

### **LÍMITES Y NIVELES DE APROBACIÓN**

**ARTÍCULO 25:** Los límites de crédito mínimos y máximo para tarjetas son los siguientes:

- Tarjetas MasterCard Clásica: B/.500.00 a B/.2,999.00
- Tarjetas MasterCard Gold: B/.5,000.00 a B/.20,000.00
- Tarjetas MasterCard Platino: B/.3,000.00 a B/.30,000.00
- Tarjetas MasterCard Navideña: B/.400.00 a B/.4,999.00
- Tarjetas MasterCard Black: B/.10,000.00 a B/.40,000.00

**ARTÍCULO 26:** Los niveles de aprobación de tarjetas nuevas y aumentos de límites, quedan establecidos de acuerdo con el Reglamento de Crédito de la siguiente forma:

- El Grupo Administrativo, conformado por el Jefe(a) de Crédito, Oficial de Crédito y Jefe de Sucursal, aprobará las tarjetas nuevas y aumentos de límite desde B/.20,001.00 hasta un máximo de B/.40,000.00. Se requerirán al menos dos (2) firmas de los administrativos.
- El Oficial de Crédito, aprobará tarjetas nuevas y aumentos de límites hasta B/.20,000.00
- Las tarjetas nuevas, aumentos de límites y casos especiales de morosidad, aprobados por los entes administrativos, se presentarán al Comité de Crédito para su conocimiento, registro de Acta y estadísticas.
- De no contar con suficiente capacidad de pago, se podrán presentar garantías líquidas (Cuenta de Depósito Disponible, Depósitos a Plazo Fijo o Capital Externo) que sean aceptadas a criterio de la Cooperativa.



**PARÁGRAFO:** El Departamento de Crédito se encarga de realizar el análisis correspondiente con los documentos sustentadores, desde la evaluación del *score* del cliente, hasta la aprobación de la solicitud, según el nivel correspondiente y de acuerdo con el monto ofrecido para la tarjeta de crédito.

**ARTÍCULO 27:** Se establece el cumplimiento de un período mínimo de cuatro (4) meses para solicitar aumentos de límites en tarjetas de crédito manteniendo buen historial de crédito dentro de esos meses, luego de la última aprobación realizada en análisis de crédito.

**ARTÍCULO 28:** El tarjetahabiente que voluntariamente desea disminuir su límite aprobado, debe solicitarlo por escrito, y su saldo adeudado deberá ser menor o igual al nuevo límite deseado.

**ARTÍCULO 29:** La Comisión de Morosidad, el Comité de Crédito y el Grupo Administrativo, aprobarán la disminución de límite o cierre de tarjetas de crédito, cuando así lo considere necesario, ya sea por solicitud del Depto. de Cobros, para mejorar la capacidad de endeudamiento o para que el Asociado/Cliente Tercero solicite préstamos.

**ARTÍCULO 30:** El tarjetahabiente podrá solicitar límite temporal por (1) un solo día para cubrir el pago realizado y por un período máximo de (30) treinta días para gastos médicos, viajes y otros gastos de emergencias, hasta un **35%** para la tarjeta de crédito MasterCard Standard y un **25%** para MasterCard Gold, Platino o Black.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CARGOS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

#### **ARTÍCULO 31: ANEXO DE CARGOS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

- Tasa de Financiamiento Anual
- Membresía Anual
- Reposición de Tarjeta (perdida, robada o deteriorada)
- Cargo por Sobregiro
- Cargo por Mora
- Adelanto de Efectivo

**ARTÍCULO 32: SEGURO CONTRA FRAUDE:** La Cooperativa Profesionales, R. L., mantiene la Póliza de Seguro Contra Fraude, Robo y Extravío para Tarjetas de Crédito, la cual cubre anualmente a sus tarjetahabientes MasterCard los siguientes valores:

- Límite Máximo de B/.10,000.00 para Tarjetas Standard
- Límite Máximo de B/.20,000.00 para Tarjetas Gold
- Límite Máximo de B/.30,000.00 para Tarjetas Platino
- Límite Máximo de B/.40,000.00 para Tarjetas Black
- Límite Máximo de B/.500.00 por tarjeta, en caso de asalto en cajeros automáticos.
- Deducible Individual de B/.50.00 por evento.





**PARÁGRAFO:** El tarjetahabiente que haya sido objeto de fraude y se requiera gestionar la recuperación a través del Seguro Contra Fraude, asumirá un deducible de **B/.50.00** por tarjeta y por evento, el cual será disminuido del monto total del siniestro.

**ARTÍCULO 33: PROTECCIÓN DE CRÉDITO:** La Cooperativa Profesionales, R. L., a través de este rubro asegura el cobro total del monto utilizado por los tarjetahabientes.

En caso de fallecimiento del titular, estará cubierto. Este cargo se calcula en base al saldo que mantenga la cuenta en cada cierre mensual (ver Anexo de Cargos de Tarjetas de Crédito).

**ARTÍCULO 34:** La Cooperativa Profesionales, R. L., se reserva el derecho de efectuar cualquier cambio en los cargos existentes y adicionar nuevos cargos.

## **CAPÍTULO IX**

### **OTROS SERVICIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**ARTÍCULO 35: Instrucciones de Pagos mensuales:** El Tarjetahabiente podrá efectuar mensualmente su pago mínimo, pago fijo o pago total, a través de una autorización de descuento de su Ahorro Disponible o Capital Externo, ACH o por medio de Cooperativa en Línea.

**ARTÍCULO 36: Cargos recurrentes de Seguros y Telefonía (Alianzas de Cooperativa Profesionales, R.L. con compañías de celulares y seguros):** El tarjetahabiente tiene la opción de realizar pagos mensuales por medio de su tarjeta de crédito, la cual debe mantener buen historial de pago y disponibilidad para cubrir los cargos mensuales.

**ARTÍCULO 37: Monitoreo de alertas:** Es un servicio 24/7 que brinda nuestro procesador de tarjetas de crédito, Professional Card Processing Corp. (ProfeCard), donde se revisan y analizan los movimientos de las transacciones de los clientes, para detectar actividades inusuales de posibles casos de eventos de fraude y detenerlos oportunamente.

**ARTÍCULO 38: Parámetros de seguridad y fraude:**

- Parámetros de seguridad: En Cooperativa contamos con parámetros de seguridad por monto y por cantidades diarias, semanales y mensuales, para prevenir casos de fraude o robo.
- Parámetros de Fraude: Cooperativa cuenta con parámetros de fraude donde, por incidencia de transacciones no reconocidas por los tarjetahabientes, estas son colocadas en comercios fraudulentos que pueden ser combinados con países de alto volumen de fraude y tipo de entrada (tarjeta que no accede a punto de venta física). Si el tarjetahabiente utiliza su tarjeta en estos comercios, la transacción será rechazada. En caso de que el asociado o tercero necesite realizar la compra, deberá contactar a la Cooperativa (Centro Integral de Servicios o Sucursales)



y a través del Departamento de Canales y Medios de Pago se le hace un mantenimiento en los parámetros del sistema de tarjetas de crédito para que la compra sea aceptada.

**ARTÍCULO 39: Reclamos e Investigaciones:** El tarjetahabiente que no esté de acuerdo con algún cargo reflejado en su estado de cuenta, debe presentar la solicitud de reclamo o investigación, a más tardar 30 días después de la fecha de la transacción.

**ARTÍCULO 40:** El presente reglamento debe ser revisado por lo menos cada dos años o a requerimientos surgidos dentro de la actividad o entorno de negocio. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por la Junta de Directores.

La Junta de Directores en las siguientes sesiones aprobó/modificó la Reglamentación.

**Historial de Revisiones:**

Versión	Fecha	Responsable	Comentarios
01	25-03-2025	Jaime González/ Jheniva Long	1. Emisión Inicial. La Junta de Directores aprobó el reglamento en la reunión ordinaria No.15 del 25 del mes de marzo de 2025.

**Aprobación del Documento:**

**Original Firmado**