



FOLLETO EXPLICATIVO MÁXIMA

Máxima significa:

“Que no hay más allá... lo mejor... lo Máximo”
¡¡Y usted se merece eso!!

Es por eso que en este manual encontrará toda la información necesaria para aprovechar al Máximo su tarjeta MÁXIMA. Por favor léalo para descubrir todas sus características y ventajas.

Maximice su estilo de Vida! con los beneficios que le brinda su Tarjeta Máxima

Una tarjeta de crédito tiene que ser más que un medio de pago, por eso su tarjeta MÁXIMA le ofrece todos los beneficios que detallamos a continuación:

Aceptada Mundialmente

Su tarjeta Máxima VISA es aceptada en más de veinticuatro millones de locales comerciales en todo el mundo y más de setecientos treinta mil cajeros automáticos (ATM's) en el mundo con la confianza y seguridad que Visa le brinda.

Con ella puede realizar sus compras en tiendas, restaurantes, hoteles, centros de entretenimiento y establecimientos de servicio, con la confianza y seguridad que Visa le da.

MAXI COLONES

- Los Maxi Colones son colones que usted acumula al realizar todas sus compras en cualquiera de los comercios afiliados a VISA en el mundo entero.
- Máxima le devuelve el 2% de las compras que usted realice a nivel nacional e internacional con su tarjeta Máxima VISA
- Usted puede retirar sus Maxi Colones acumulados en todos los puntos SERVIMÁS en cualquier provincia de nuestro país, ya que contamos con 67 SERVIMÁS a nivel nacional.
- Además puede tener acceso a más de 85,000 productos en órdenes de compra al cambiar sus Maxi Colones en los Servimás de Walmart Costa Rica, Más X Menos Maxi Bodega y algunos Palí.
- Consulte reglamento del Programa Maxi Colones en www.servivalores.com

Promociones exclusivas

Con frecuencia su tarjeta MÁXIMA le ofrece la posibilidad de participar y ser ganador en diferentes promociones diseñadas para que usted obtenga más Maxi Colones, beneficios y premios. Ver promociones en www.servivalores.com

Atención al Cliente

Su tarjeta Máxima le brinda un horario de atención vía telefónica llamando al Centro de Atención Telefónica al número 2210-8500; puede consultar los horarios en nuestra página web www.servivalores.com

Su tarjeta Máxima le brinda atención personalizada en los 67 Servimás ubicados en los supermercados de Walmart Costa Rica, Más x Menos, Maxi Bodega y algunos Palí. Los horarios de atención de los Servimás se encuentran en nuestra página web www.servivalores.com

Avances de efectivo

Para solventar las necesidades inesperadas de efectivo, usted tiene a su disposición los puntos Servimás, con solo presentar su tarjeta MÁXIMA y su documento de identificación puede obtener de manera inmediata hasta el total del límite disponible para retiro de efectivo según lo indica el Contrato de Emisión de la Tarjeta firmado al adquirir su tarjeta. También puede dirigirse a la extensa red de cajeros VISA PLUS – ATH dentro y fuera del país.

El emisor Medio de Pago MP S.A., cobra una comisión de adelanto de efectivo e intereses corrientes del periodo no reembolsables.

Crédito es Revolutivo

Al consumir el total de su disponible, conforme vaya amortizando el saldo pendiente también adquiere disponible para seguir realizando transacciones.

Extracrédito

El extracrédito es una línea de crédito paralela al límite de Crédito del tarjetahabiente, se maneja a través de cuotas fijas la cuales elige el cliente y se cargan a la cuenta por medio del Pago Mínimo todos los meses. Para solicitarlo debe de tener como mínimo 6 meses de utilizar la tarjeta y un buen record de pago.

Se solicita por medio de un Servicio Especial al teléfono 2210-8500.

Hasta 45 días para pagar sus compras sin intereses

Después de la fecha de corte, usted dispone de 15 días para pagar sus compras de contado y no tendrá ningún cargo por intereses. De esta manera, las compras realizadas al día siguiente de la fecha de corte las podrá pagar hasta 45 días después.

Afiliación gratuita para tarjetas adicionales

Su vinculación a la tarjeta MÁXIMA le permite afiliarse en forma gratuita cuántas tarjetas adicionales desea tener hasta un máximo de 5 tarjetas adicionales, las cuales son dependientes de la tarjeta titular, esto quiere decir que trabajan con el mismo límite de la titular. Ideal para toda la familia. El tarjetahabiente puede solicitarla por medio de un servicio especial y con la copia de la cédula del adicional.

Pagos de la Tarjeta Máxima

Para su comodidad usted puede realizar sus pagos en cualquiera de los 67 SERVIMÁS ubicados en todo el país, así como en el Servimás de Oficinas Centrales ubicado en Pavas de las Oficinas Centrales de Pizza Hut 25mts al este.

Cargos automáticos

Para Maximizar su comodidad, le ofrecemos la posibilidad de cargar en forma automática a su tarjeta MÁXIMA todos aquellos pagos recurrentes que usted debe hacer. A través de este sistema usted puede cancelar recibos de agua, electricidad, teléfono (residencia y celular), cable, Internet, suscripciones, membresías, seguros, pago de colegiaturas y mucho más.

Con este servicio usted tendrá la tranquilidad que todas sus cuentas serán canceladas oportunamente sin tener que salir de su casa u oficina. Este servicio no tiene costo para usted y lo puede solicitar al 2210-8500.

Afiliación Seguros

Buscamos hacerle la vida más fácil y segura para usted y su familia por lo que tenemos a su disposición una gama de Seguros entre los cuales puede elegir según sean sus necesidades o

conveniencia. Es importante destacar que el costo los seguros solicitados serán rebajados mensualmente de su Tarjeta MÁXIMA, por lo que debe mantener un disponible para ser cubiertos.

Para más información de las coberturas y solicitar los seguros se puede comunicar al 2210-8500.

Seguro de Viajes

Estos seguros se encuentran implícitos desde el momento que usted adquiere la tarjeta MÁXIMA, es importante mantener activa la cuenta y estar al día en sus pagos.

- ✓ El cliente estará asegurado por VISA cada vez que cargue el total de los boletos de viaje a su tarjeta Máxima Visa.
- ✓ Con el seguro de viajes, el cliente estará asegurado en caso de muerte o incapacidad permanente parcial o total como resultado de un accidente.
- ✓ Este seguro le ofrece mayor seguridad al viajar sin costo adicional y de manera automática (válido para tarjetas Oro e Internacionales). El monto asegurado lo establece Visa Internacional.
- ✓ Aplica en Aerolíneas autorizadas por VISA. Ver reglamento en www.visalatam.com

Máxima Asistencia

En momentos de emergencia, usted y su familia pueden contar con nuestra ayuda las 24 horas del día, los 365 días del año, este Plan Máxima Asistencia le brinda a usted, a su cónyuge e hijos menores de 18 años, asistencia en el hogar, legal, vial, médica y en viajes dentro del país en caso de accidentes. Para afiliarse y autorizar el cargo al Plan Máxima Asistencia comunicarse al 2210-8500.

Una vez afiliado al Plan Máxima Asistencia y cada vez que tenga una emergencia haga uso de nuestros servicios llamando a la línea de Emergencia 2211-6499.

Para información sobre este Plan y sus coberturas consulte al 2210-8500 o en nuestra página web: www.servivalores.com

¿Cómo usar su tarjeta Máxima VISA?

Al recibir su tarjeta, firme con un bolígrafo la banda blanca que se encuentra en el reverso. Cuando vaya a realizar una compra, presente su tarjeta Máxima y su documento de identificación cuando se lo soliciten, posteriormente firme el comprobante de pago (voucher). Revise que el monto del cobro sea el correcto y no olvide retirar su tarjeta, su documento de identificación y la copia del voucher, para que pueda verificar el monto de la transacción contra su estado de cuenta mensual.

¿Dónde usar su tarjeta Máxima VISA?

Usted puede usar su tarjeta Máxima VISA en todos los comercios afiliados a VISA en Costa Rica y en el resto del mundo.

¿Cómo pagar su tarjeta Máxima VISA?

Usted podrá pagar su tarjeta Máxima VISA, ya sea en efectivo o en cheque a nombre de Medio de Pago MP S.A. en los puntos Servimás que se localizan en Más x Menos, Walmart Costa Rica, Maxi Bodega y algunos Palí. La recepción de pagos mediante cheques u otros valores serán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito del Banco en que se depositen.

Los Servimás cuentan con parqueos y amplios horarios. Los horarios de atención de los Servimás se encuentran publicados en nuestra página web www.servivalores.com

Red de cajeros automáticos

Puede utilizar la red de cajeros automáticos VISA, Servimás y ATH ubicados en todo el territorio nacional. En el resto del mundo utilice la red de cajeros VISA.

Reporte de tarjetas robadas o perdidas

Si usted extravía la tarjeta o fue robada, debe reportarla inmediatamente al teléfono 2257-1677 de ATH, las 24 horas del día los 365 días al año.

Para notificar la pérdida o robo de su tarjeta:

En Costa Rica	2257-1677 o 2210-8500
Estados Unidos:	1-800-704-0545 tarjeta Dorada 1-800-847-2911 tarjeta Internacional
Resto del mundo:	1 (410) 998-8382 tarjeta Dorada 1 (410) 581-0120 tarjeta Internacional

El cliente debe solicitar su número de gestión con el que quedo reportada la pérdida para evitar cargos posteriores. Luego de tener el reporte de pérdida, informar al Centro de Atención Telefónica al teléfono 2210-8500 nosotros nos estaremos comunicando con usted para el envío de su nueva tarjeta.

Cómo interpretar su Estado de Cuenta

Mensualmente le llegará por correo su Estado de Cuenta con el detalle de todos los movimientos del corte anterior. Observe cual es la fecha límite de pago y revise que sus consumos coincidan con los realizados.

1. Determinación de la tasa de interés

Para conocer las tasas de interés anuales, refiérase al contrato firmado al adquirir su tarjeta, solicite la información al departamento de Servicio al Cliente Máxima VISA, o a través del Centro de Atención Telefónica 2210-8500.

Cálculo de la tasa diaria: en los siguientes pasos, se le mostrará cómo realizar el cálculo de su interés, por lo que es necesario manejar el concepto de Tasa Diaria. La misma se obtendrá al dividir la tasa anual entre 12 (meses del año) y entre 30 (días del mes).

$$Tasa\ Diaria = (Tasa\ de\ Interés / 12) / 30$$

2. Cálculo del Pago Mínimo

El pago mínimo es la cuota mínima mensual que usted debe cancelar por el saldo adeudado con la tarjeta Máxima VISA.

$$PM = ((KA - KM - \text{Débitos No Financiables de Capital}) / \text{Plazo}) + \text{Intereses} + \text{Importe Vencido} + \text{Sobregiro} + \text{Débitos No Financiables}$$

Este cálculo considera que el monto de Sobregiro no se financia. En caso contrario, se debe excluir el rubro en la fórmula.

Donde:

- ✓ KA: Es el saldo de Capital al corte.
- ✓ KM: En caso de que la cuenta esté en mora, el KM es la porción de Capital que tiene el monto atrasado.
- ✓ Débitos No Financiables de Capital: Son los movimientos no financiables que están configurados como Capital.
- ✓ Plazo: Meses de financiamiento establecidos para la tarjeta.
- ✓ Intereses: Incluye los Intereses Corrientes del Período + Intereses No Bonificables + Intereses Corrientes + Intereses Moratorios
- ✓ Importe Vencido: Monto no cubierto del pago mínimo del corte anterior, y que, por estar vencido, se exige su cancelación en la próxima fecha de pago.

- ✓ *Sobregiro: Monto en que el saldo de la tarjeta excede el límite de crédito otorgado.*
 - ✓ *Débitos No Financiables: Son los movimientos de débito registrados en el período de corte, que deben ser cancelados por el cliente en el pago siguiente. Incluye las cuotas de Extracrédito*

El pago mínimo esta compuesto por lo siguientes rubros:

Paso 1: Facturación

Es la parte del pago mínimo que se aportará al capital cuando usted realice dicho pago. Se obtiene al sumar el saldo del mes anterior de su estado de cuenta más las compras y adelantos en efectivo del mes, menos los abonos y dividirlos entre el plazo de financiamiento vigente.

Paso 2: Intereses

- **Intereses corrientes del período:** son los intereses que se calculan individualmente sobre los montos de cada una de las compras de bienes y servicios facturados. Se bonifican (no se cobran) si el pago es realizado en forma completa, a más tardar en la fecha de vencimiento que determina el estado de cuenta. Su calculo se hará tomando el monto del consumo y multiplicándolo por los días comprendidos entre la fecha de la transacción y la fecha de corte, multiplicándolo por la tasa de interés diaria.

$$\text{Intereses Corrientes del Período} = \sum (\text{Monto Débito} * \text{icd}\% * \# \text{ días desde la Fecha de Consumo a la Fecha de Corte})$$

Donde:

- ✓ *El símbolo \sum significa que se trata de una sumatoria de los intereses generados por cada movimiento de débito del período.*
- ✓ *Monto Débito: Corresponde a cada compra, adelanto de efectivo, o cualquier otro movimiento de débito realizado en el período que cubre el corte.*
- ✓ *icd%: Tasa anual de interés corriente / 360.*
- ✓ *Fecha de Consumo: Fecha en que es realizada la transacción.*
- ✓ *Fecha de Corte: Fecha en que se realiza el cierre de transacciones para ser facturadas en el estado de cuenta.*

- **Intereses corrientes:** Son los intereses que se generan por el financiamiento de los saldos de sus transacciones. Para efectuar el cálculo de este rubro, es necesario consultar el saldo del monto adeudado por cada una de las transacciones vigentes. Se toma la sumatoria y se multiplica por la tasa de interés diaria; y luego se multiplica por la cantidad de días que han transcurrido entre el corte anterior y el corte actual (este valor es normalmente de un mes).

$$\text{Intereses Corrientes} = \text{KA Inicial} * \text{icd}\% * \text{Días Corte} - \text{Intereses Negativos}$$

Donde:

- ✓ *KA Inicial: Saldo de Capital al inicio del corte.*
- ✓ *icd%: Tasa anual de interés corriente / 360.*
- ✓ *Días Corte: Cantidad real de días que van desde la fecha de corte anterior a la fecha de corte actual.*
- ✓ *Intereses Negativos: Son los intereses que se calculan sobre la porción de Capital contenida en los abonos y demás créditos, desde la fecha del movimiento hasta la fecha de corte.*

- **Intereses de Mora:** es el interés que se genera por el atraso de un pago mínimo o parte de este. Se toma el pago mínimo (o el monto no cubierto) y se multiplica por la tasa diaria moratoria (refiérase al interés moratorio mostrado en el Contrato de

Emisión de la Tarjeta firmado al adquirir su tarjeta), por los días comprendidos entre la fecha en que vencía su pago y la fecha de corte, o bien la fecha en que realizó el pago.

$$\checkmark \text{ Intereses Moratorios} = \sum (KMd * imd\%)$$

- ✓ *Donde:*
- ✓ *El símbolo \sum significa que se trata de una sumatoria de intereses diaria, de manera que al corte se genera el cobro de lo acumulado durante el período.*
- ✓ *KMd: Capital Moroso diario.*
- ✓ *imd%: Tasa anual de interés moratorio / 360*

- **Intereses no reembolsables:** este cargo se aplica por las transacciones que NO son financiables, por ejemplo por la comisión generada por los adelantos de efectivo, cargos por seguros, u otros. Para calcularlo, se toma el monto del cargo, se multiplica por la tasa diaria de interés corriente, y por la cantidad de días que van desde la fecha del corte. Estos intereses no se bonifican aunque se efectúe el pago de contado.

$$\text{Intereses No Reembolsables} = \sum (\text{Monto Débito} * icd\% * \# \text{ días desde la Fecha de Consumo a la Fecha de Corte})$$

Donde:

- ✓ *El símbolo \sum significa que se trata de una sumatoria de los intereses generados por cada movimiento de débito del período.*
- ✓ *Monto Débito: Corresponde a cada movimiento de débito definido como no reembolsable, realizado en el período que cubre el corte.*
- ✓ *icd%: Tasa anual de interés corriente / 360.*
- ✓ *Fecha de Consumo: Fecha en que es realizada la transacción.*
- ✓ *Fecha de Corte: Fecha en que se realiza el cierre de transacciones para ser facturadas en el estado de cuenta.*

- **Cargo de Servicios Bonificables:** Si se realizan adelantos de efectivo durante el mes de corte, se le genera este cargo, el cual no se bonifica ni se financia. Su cálculo se dará tomando el monto de adelanto de efectivo por los días comprendidos entre la fecha de este y la fecha de corte próximo por la tasa de interés diaria.
- **Otros Cargos:**
 - ✓ Cargos por cheque devuelto: Son cargos que se aplican cuando un cheque es devuelto por falta de fondos, cuenta cerrada o cualquier otra razón que no permita hacerlo efectivo. Se maneja un cargo fijo de \$12.50 para cheque en dólares y ₡5,000.00 para cheque en colones.

Paso 3: Recargo por cuota vencida

Consiste en el cargo de un porcentaje sobre la cuota vencida o pago mínimo no cubierto a la fecha de vencimiento. (Refiérase al cuadro número dos del Contrato de Emisión de la Tarjeta firmado al adquirir su tarjeta) Es decir, si el pago pendiente llega al siguiente corte sin cancelarse, se cargarán a su cuenta los intereses moratorios más esta multa, si paga atrasado pero antes del corte siguiente, solamente se le generan los intereses moratorios y no el cargo.

Paso 4: Sobregiro

Es el monto que se le carga a su cuenta cuando sobrepase el límite de crédito autorizado. No es financiable, lo que significa que este monto se le sumará al pago mínimo del siguiente corte.

Paso 5: Extra-Crédito

Cuando es utilizado un extracrédito, el monto de la cuota correspondiente será sumado en el pago mínimo a cubrir en cada mes.

Paso 6: Importe(s) Vencido(s)

Cada pago mínimo correspondiente a períodos anteriores, no cancelado total o parcialmente a la fecha de corte, se reflejará en este rubro y se cobrará de contado en este pago mínimo, generando intereses moratorios y multas según la fecha en que venció el pago.

3. Compras

Son las transacciones que usted realiza en los comercios afiliados a VISA Internacional. Es importante que siempre revise los vouchers de sus compras contra el estado de cuenta para verificar que se le está cargando cada voucher correctamente.

4. Adelantos de Efectivo

La tarjeta Máxima VISA cobra una comisión de adelanto de efectivo y los cargos sobre el monto retirado en efectivo, según lo indica el Contrato de Emisión de la Tarjeta firmado al adquirir su tarjeta (consulte los porcentajes de intereses y comisiones actualizadas en www.servivalores.com); ya sea en cualquiera de los cajeros automáticos de la red Servimás-ATH, o bien en las ventanillas de los puntos Servimás

Si efectúa adelantos de efectivo en cajeros automáticos diferentes a la red Servimás-ATH, se realizarán cargos adicionales al cliente, cargos que varían de acuerdo con la institución que brinde el servicio de entrega de efectivo, los cuales serán trasladados al cliente en su totalidad y deberá cancelarlos junto con la comisión y cargos por servicio en el próximo pago mínimo (cargos por servicios no bonificables).

Cualquier cargo adicional sobre el adelanto de efectivo se reflejará junto con la comisión por adelanto de efectivo, y a su vez serán cargados en su totalidad en el pago mínimo, además de los intereses no reembolsables que genera esta comisión e intereses corrientes por el adelanto de efectivo.

5. Abonos

Todo pago o abono que se realice a su tarjeta genera un crédito a los intereses corrientes del próximo corte.

6. Totales

- ✓ **Saldo Inicial:** corresponde al saldo que queda del mes anterior.
- ✓ **Créditos del mes:** son todos los movimientos que restan su deuda, tales como pagos, notas de crédito o reversiones de compras.
- ✓ **Débitos del mes:** son todos los movimientos que se suman a su saldo deudor, por ejemplo: compras, adelantos de efectivo, cargos automáticos, cuotas de seguros y asistencias.
- ✓ **Saldo disponible:** corresponde al saldo adeudado a la fecha de corte misma en la que se emitió su estado de cuenta actual.

7. Pago de Contado

Es el saldo adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, más los intereses corrientes del período anterior, y las comisiones o recargos, cuando correspondan.

El Pago de Contado se calcula de la siguiente forma:

$PC = \text{Saldo Final} - \text{Intereses Corrientes del Período}$

Donde:

- ✓ *Saldo Final: Es el saldo total de la tarjeta al final del corte.*
- ✓ *Intereses Corrientes del Período: Son los intereses Bonificables que el sistema calcula sobre los movimientos del período de corte.*

8. Fechas

- **Fecha de corte:** es la fecha en que la tarjeta de crédito Máxima VISA hace un cierre de movimientos mensuales para calcular su pago mínimo y de contado.
- **Fecha de pago:** es el día límite en que usted debe realizar su pago mínimo o de contado, según el último corte.

Procedimiento para trámite de controversias:

Si en su estado de cuenta aparece el cobro de una transacción que usted no efectuó o no autorizó, preséntese en el menor tiempo posible a cualquier Servimás u Oficinas Centrales y llenar la boleta de "Reclamo VISA", adjuntando la documentación e información necesaria, el tiempo de resolución estará sujeto a las regulaciones de VISA Internacional. El plazo máximo para la presentación de un reclamo es de sesenta días hábiles a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado.