



**Folleto Explicativo Tarjeta de Débito  
Banco General (Costa Rica), S.A.**

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35.867-MEIC, para efectos de este Folleto Explicativo denominado el “Reglamento”, el Banco General (Costa Rica), S.A. emite el presente folleto explicativo para la utilización de la Tarjeta de Débito por parte de sus clientes, cumpliendo así con las disposiciones legales vigentes.

Para todos los efectos de este folleto explicativo, Banco General (Costa Rica), S.A. se denominará “Banco General y/o Banco” y la Tarjeta de Débito VISA Banco General se denominará “Tarjeta de Débito”.

## **1. Condiciones Generales del Servicio.**

### **a. Tipo de Tarjeta y cobertura.**

El presente folleto se refiere a la Tarjeta de Débito y a los principales productos complementarios relacionados con ésta.

Con su Tarjeta de Débito VISA Banco General, usted podrá efectuar compras en comercios locales en la República de Costa Rica e internacionales en cualquier parte del mundo, excluyendo a los países que se encuentran en la lista de países bloqueados de la Oficina de Control de Bienes Extranjeros de los Estados Unidos de América (OFAC).

Además, mediante su número de clave (PIN), podrá utilizar el servicio de Cajeros Automáticos, tanto a nivel local como internacional.

La Tarjeta de Débito está asociada necesariamente a la cuenta corriente en colones y/o dólares de la cual usted es titular con el Banco General, cuyo Débito se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que mantenga en

las mismas. Consecuentemente, su utilización será su responsabilidad y dependerá del saldo disponible con que usted cuente en las mismas, para la realización de compras con las mismas.

Las compras o transacciones realizadas en colones se cargarán a la cuenta corriente en colones. Asimismo, las compras o transacciones en dólares o en otra moneda diferente de colones, se cargarán a la cuenta corriente en dólares.

La información referente a las transacciones que usted realice con su Tarjeta de Débito, puede obtenerla por diversos medios, tales como estados de cuenta, sitio web o página electrónica del Banco. También se brinda servicio personalizado mediante ejecutivos y asesores de servicio en las diferentes sucursales o por medio del teléfono 2211-4700.

#### **b. Custodia de la Tarjeta de Débito.**

Usted reconoce y acepta que es su única y exclusiva responsabilidad custodiar su Tarjeta de Débito y su Número de Clave (PIN) una vez que el Banco se lo suministra; así como tomar las medidas de seguridad necesarias al utilizar los cajeros automáticos.

En consecuencia, usted será el único responsable del uso que terceros hagan de su Tarjeta de Débito perdida y/o robada, con una copia de la misma (Clonación) o de los fraudes ocasionados por la copia de la banda magnética (skimming).

Igualmente, será responsable de los retiros no autorizados que se efectúen de los Cajeros Automáticos con su PIN.

## **Procedimiento para reporte de pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de débito.**

En caso de que la Tarjeta de Débito se extravíe, se pierda, sea hurtada, sustraída o robada, el Tarjetahabiente se encuentra obligado a dar aviso inmediato por escrito o por teléfono al Centro de Servicio al Cliente del Banco, informando de la circunstancia particular a nivel local al número de teléfono 2211-4739, en USA y Canadá al teléfono 1(800) 396-9665, y en el resto del mundo por cobrar al número de teléfono (303) 967-1098. El Tarjetahabiente será responsable del uso que un tercero le dé a la Tarjeta de Débito, con firma falsa o sin ella en caso de no cumplir con el aviso dispuesto en esta cláusula. En estas circunstancias, se establecen las siguientes regulaciones, según el mecanismo empleado para obtener la autorización en las transacciones:

a) autorizaciones por medio de banda magnética: en este caso las transacciones que se efectúen con firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por el Tarjetahabiente hasta la comunicación escrita al Banco; b) en casos de retiros de efectivo en cajeros automáticos por medio del número de identidad personal (PIN), dado que el mismo es de conocimiento exclusivo del Tarjetahabiente, su responsabilidad en transacciones efectuadas con él subsiste aún hasta el primer día hábil posterior al reporte escrito de la sustracción o pérdida de la Tarjeta. Banco General podrá cobrar al Tarjetahabiente una determinada suma por la pérdida de la Tarjeta a fin de efectuar los cambios y reposiciones requeridos y podrá hacer todas las averiguaciones que estime convenientes para determinar si hay responsabilidad del Tarjetahabiente en dichos consumos; en caso afirmativo, la responsabilidad del Tarjetahabiente continúa aún después de los plazos señalados. Toda reposición de la Tarjeta de Débito será cancelada por el

Tarjetahabiente al precio o costo vigente al tiempo de la reposición.

Banco General se reserva el derecho de solicitar al Tarjetahabiente y a los Tarjetahabientes Adicionales, la adquisición de un plan de protección contra robo, fraude y pérdida, con la entidad aseguradora que brinde a satisfacción del Banco la suficiente protección a sus Tarjetahabientes. Cuando se de el reporte escrito o por teléfono del Tarjetahabiente respecto del robo, pérdida o extravío de la tarjeta, el Banco procederá a bloquear en el sistema la Tarjeta de Débito, siendo el cliente responsable de las transacciones realizadas con la Tarjeta de Débito antes de que la misma sea bloqueada por el Banco luego de la comunicación recibida al respecto.

### **En caso de transacciones anómalas en Cajeros Automáticos.**

Tratándose de cajeros automáticos afiliados a la red a la que pertenece el Banco, usted deberá comunicarse de inmediato con el Banco a través de la Central de Atención Telefónica o de la sucursal más cercana a efecto de bloquear su Tarjeta de Débito. El reclamo deberá presentarse dentro de los tres días hábiles posteriores; concluido este plazo, ningún reclamo tendrá validez. El Banco tendrá 10 días hábiles para investigar lo acontecido. En caso de que el problema se haya suscitado en un cajero de una red externa al Banco, usted deberá presentarse a una sucursal a llenar una boleta de contracargo y el procedimiento de investigación y resolución puede tener una duración de hasta 45 días hábiles.

### **En caso de transacciones anómalas en Comercios locales o internacionales.**

Usted deberá comunicarse de inmediato con el Banco a través de la Central de Atención Telefónica al número 2588

4700 o de la sucursal más cercana para llenar una boleta de contracargo. El procedimiento de investigación y resolución puede tener una duración de hasta 45 días hábiles.

**c. Método de cálculo de los montos generados por la aplicación de la tasa de interés pasiva anual.**

Para calcular los intereses diarios en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro asociadas a Tarjetas de Débito, el Banco utiliza la siguiente fórmula:

Intereses diarios es igual al saldo diario, multiplicado por la tasa de interés relacionada con el rango del saldo diario vigente para ese día, dividiéndolo entre trescientos sesenta y cinco, que es el número de días del año sobre los cuales se calcula la tasa de interés, y el resultado es redondeado a dos decimales.

Las tasas utilizadas para el cálculo de intereses, están supeditadas a cambios de acuerdo con las políticas de pago de interés del Banco. Asimismo, debido a las fluctuaciones del mercado financiero, las tasas de interés para el cálculo del interés, están sujetas a cambios en cualquier momento y sin previo aviso. Las tasas de interés para el cálculo de los intereses diarios en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro vigentes, se encuentran disponibles en la página web [www.bgeneral.fi.cr](http://www.bgeneral.fi.cr)

Los intereses se calculan a partir de los saldos diarios, pero son acreditados al Tarjetahabiente en forma mensual.

**d. Envío de información.**

Usted autoriza que cualquier notificación se realice a través de la dirección electrónica, física, telefónica o de fax que usted haya suministrado al Banco. De no poder ser notificado por estos medios, se le tendrá por notificado con el paso de 24 horas luego de haber intentado la comunicación. Usted

será responsable de mantener actualizada su información de contacto y deberá dar aviso inmediato al Banco en caso de cambiar su dirección física, teléfono celular, correo electrónico, número de fax o cualquier otro mecanismo de comunicación que haya dado al Banco para su notificación. En caso de no actualizar su información y no siendo factible su localización por ninguno de los medios que usted suministro, el Banco podrá cerrar su cuenta o suspender el respectivo servicio.

#### **e. Estados de Cuenta.**

El Banco le suministrará periódicamente vía correo electrónico un informe que incluirá el detalle de su estado de cuenta, avisos importantes y cada vez que corresponda, modificaciones al presente contrato. Si usted no cuenta con una dirección electrónica, el Banco enviará dicho estado a su dirección física, y en defecto de ésta, se le tendrá por notificado en un plazo de 3 días a partir de la elaboración del estado de cuenta. El estado de cuenta de su Tarjeta de Débito contendrá la información que al efecto dispone el artículo 19 del Reglamento.

Usted deberá informar al Banco por escrito cualquier inconformidad en relación con su estado de cuenta dentro de los 60 días hábiles después de haber sido notificado de éste. El Banco no se hará responsable por los errores no reportados en dicho plazo ni por aquellos que se originen en deficiencias al llenar los comprobantes de depósito o de giro. Usted es responsable de conservar en buenas condiciones los documentos que respaldan las operaciones que realice; ya que, en caso de no aceptar los cargos a su cuenta, estos documentos serán los únicos que el Banco aceptará como válidos para efectuar los ajustes que procedan.

Usted podrá obtener información actualizada de su estado de cuenta en todo momento a través de Banca en Línea (página electrónica) o en cualquier sucursal del Banco, donde también podrá requerir la impresión oficial de dicha información.

#### **f. Suspensión de Servicios y Cierre de Cuenta.**

El Banco queda facultado para suspender de forma inmediata y sin responsabilidad, cualquiera de los servicios establecidos en el contrato, ya sea temporal o definitivamente. El Banco podrá decidir de manera discrecional cerrar las cuentas corrientes o cancelar cualquiera de los servicios estipulados en el contrato en los términos y condiciones que establece la Ley. El Banco no tendrá el deber de dar alguna clase de explicación para justificar su proceder.

#### **g. Modificación del Contrato.**

El Banco está facultado para modificar discrecionalmente los intereses, comisiones, costos administrativos y cualquier otro aspecto previsto en el contrato o sus anexos. Estas modificaciones le serán comunicadas oportunamente para que usted determine si mantiene la relación contractual o no. Las comunicaciones podrán ser efectuadas mediante el estado de cuenta y/o a través de publicación en alguno de los Diarios de Circulación Nacional, en el sitio web del Banco o por cualquier otro mecanismo de comunicación proveído por usted.

En caso de no poder notificarle en las direcciones que usted suministró, se le tendrá por automáticamente notificado. Se entiende que las modificaciones por el uso de la Tarjeta de Débito han sido aceptadas, si usted no contesta dentro del plazo estipulado para ello en la comunicación respectiva o si continúa utilizando el servicio relacionado con el cambio efectuado. Usted manifiesta aceptar todas las modificaciones

que obedezcan a cambios reglamentarios o legales, a mejoras operativas de seguridad que faciliten y hagan más eficiente y segura la utilización de los productos o servicios y a aquellas que respondan a cambios en las circunstancias bajo las cuales se suscribió el contrato y a aceptar que éstas sean introducidas de manera automática e inmediata.

#### **h. De los Seguros.**

Banco General (Costa Rica) S.A. ofrece a los Tarjetahabientes de Débito el seguro de robo, pérdida y fraude, para que pueda realizar sus compras y retiros dentro y fuera del país de una forma más segura.

El Tarjetahabiente libera a Banco General de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de su decisión de no contratar ningún tipo de seguro para el uso de la Tarjeta de Débito.

**Nota:** Este seguro colectivo es contratado por Banco General (Costa Rica), S.A. con la aseguradora ASSA Compañía de Seguros, entidad regulada por SUGESE.

## **2. Costos asociados directa o indirectamente con el uso de la Tarjeta Débito.**

La utilización de su Tarjeta de Débito tendrá asociados los siguientes cargos:

#### **I. Membrecía:**

El costo de la emisión de la Tarjeta de Débito es de \$ 5.00 (cinco dólares). El costo de las Tarjetas adicionales es de \$5.00 (cinco dólares).

## **II. Anualidad:**

Se establece un cargo de \$1.50 (un dólar con cincuenta centavos) cada año, por la utilización de la Tarjeta de Débito.

## **III. Renovación:**

El costo de renovación de la Tarjeta de Débito es de \$10.00 (diez dólares). Dicho cobro se realiza cada tres años.

## **IV. Reposición de Tarjetas por pérdida o robo:**

Se cobrará un cargo en caso de pérdida de la Tarjeta, así como en caso de que fuere necesario reponerla por cualquier motivo, haciéndose necesario confeccionar una nueva. El monto a cargar por la reposición de Tarjetas por estos conceptos es de \$5.00 (cinco dólares).

## **V. Cargo por deterioro de la Tarjeta:**

El costo de reponer una Tarjeta por deterioro es de \$1.50 (un dólar con cincuenta centavos).

## **VI. Cargos de administración por saldos promedios inferiores al mínimo:**

Se cobrará una comisión mensual de \$10,00 (diez dólares), si durante al menos un día del mes, el saldo líquido en la cuenta corriente relacionada con su Tarjeta de Débito, es inferior al monto mínimo establecido por el Banco de acuerdo al tipo de cuenta corriente que el Cliente mantiene con el mismo, condiciones que se visualizan en la Hoja de Condiciones anexas que acompañan el contrato de cuenta corriente suscrito.

## **VII. Comisión por uso en Cajeros Automáticos:**

Usted tendrá derecho de efectuar un número ilimitado de transacciones mensuales sin costo, siempre y cuando la transacción se efectúe en los cajeros de la Red ATH.

Para retiros de efectivo fuera de la Red ATH o en el exterior, se cobrará una comisión por parte del Banco propietario del Cajero Automático, que puede variar según criterio de cada Banco. Dicho monto se cargará en su cuenta corriente y se reflejará en el estado mensual.

### **VIII. Cargo por reclamos:**

Se efectuará un cargo por concepto de daños y perjuicios en caso de que, luego de efectuar una investigación de reclamo, se determine que se ha brindado información inexacta o falsa (Auto fraude). El monto del cargo es de \$10.00 (diez dólares).

### **IX. Cargo por impresión de estado de cuenta:**

Se cobrará por la impresión de estados de cuenta actualizados en papelería oficial del Banco, cuyo costo será de \$5.00 (cinco dólares). No obstante, si el Cliente solicita el envío de su estado de cuenta mediante correo electrónico, o bien realiza la impresión del mismo por medio de la página electrónica del Banco, no existe ningún tipo de costo asociado.

Al firmar el contrato, recibir este folleto y utilizar la Tarjeta de Débito, usted expresamente acepta que dichos montos de cargos asociados pueden ser modificados y debitados de su cuenta. Es su responsabilidad mantener actualizada su información de contacto, revisar todas las comunicaciones que le envíe el Banco, examinar su estado de cuenta e informarse acerca de los cambios aplicables a dichos cargos.

Para cubrir el pago de los cargos y comisiones producto de la utilización que usted realizada de su Tarjeta de Débito, autoriza al Banco para que realice débitos a su cuenta y a que, discrecionalmente y sin necesidad de comunicación, compense el monto adeudado contra los saldos existentes en otras de sus cuentas con el Banco.

### **3. Procedimiento para reclamos de los Tarjetahabiente:**

Los Tarjetahabientes cuentan con un plazo de sesenta días hábiles para realizar reclamos al Banco, relacionados con el Estado de Cuenta o de otras transacciones, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Para efectuar las reclamaciones que considere oportunas, el Tarjetahabiente deberá presentarse en forma personal a las oficinas centrales del Banco General o a cualquiera de sus sucursales en el territorio nacional, hacerlo vía telefónica de Servicio al Cliente del Banco al teléfono 2588-4700, o bien al correo electrónico del Banco [infocr@bgeneral.com](mailto:infocr@bgeneral.com) El Banco, una vez realizado el reclamo respectivo, entregará al cliente un número de registro o de gestión bajo el cual se reportó su reclamación, con la fecha, hora e indicación del procedimiento a seguir sobre su reclamo. La presentación del reclamo por parte del Tarjetahabiente no requiere de ninguna formalidad especial, sin embargo debe ser lo suficientemente clara y concisa del error que atribuye al Banco, fundamentando y explicando su reclamo de forma que permita su correcta valoración por parte del Banco para su estudio y resolución. De no existir ningún tipo de reclamo por parte del Tarjetahabiente en el plazo y por los medios indicados, la información y cuentas establecidas en los Estados de Cuenta se tendrán por aceptadas y reconocidas. Los reclamos que se presenten fuera del plazo establecido, tendrán un costo para el Tarjetahabiente de \$20,00 dólares por cada transacción que se solicite investigar, a efecto de cubrir los costos operativos y administrativos en que debe incurrir el Banco para atender el reclamo fuera de término. La Unidad encargada del trámite de reclamos es el Área de Contra cargos del Banco, quien dará trámite, seguimiento y resolución de cada uno de los reclamos presentados por el Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente será contactado por su ejecutivo de negocios, quien le brindará la información referente a su reclamo.