FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO

BANCO PROMERICA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA

Estimado Tarjetahabiente:

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo N° 35867 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el Banco Promerica de Costa Rica, S.A. en adelante el “Emisor”, emite el presente **FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO**, cuyo fin es informar en forma clara, veraz, suficiente y oportuna al Tarjetahabiente sobre la emisión y uso de la Tarjeta de Débito, para aprovechar todos los beneficios ofrecidos en el Contrato de Productos Bancarios, Tarjetas de Débito y Servicios en Línea en adelante el “Contrato”.

I. Sobre las características y beneficios de la Tarjeta de Crédito

- 1. Tarjeta de Débito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.
- 2. Tipos de Tarjeta de Débito:** El Emisor ofrece Tarjetas de Débito a los Tarjetahabiente, de las marcas internacionales VISA o MASTERCARD, tanto para personas físicas como jurídicas, las cuales pueden ser emitidas en colones o dólares según la moneda que sea su tipo de cuenta.
- 3. Cobertura:** Las Tarjetas de Débito VISA o MASTERCARD pueden ser utilizadas dentro y fuera del país, tanto para la realización de compras, así como otras transacciones en cajeros automáticos afiliados a cada marca.
- 4. Beneficios:** En la página electrónica del Banco Promerica de Costa Rica, S.A. www.promerica.fi.cr se detalla los beneficios relacionados al uso de la Tarjeta de Débito, de acuerdo al tipo, así como las restricciones y limitaciones aplicables, según corresponda.
- 5. Método de Cálculo de los montos generados por la aplicación de la tasa de interés pasiva anual devengados de cuentas de ahorro y corrientes, asociados a la Tarjeta de Débito:** Los intereses se calculan diariamente sobre el saldo al cierre del día, pero se acreditan en la cuenta bancaria en forma mensual.

La fórmula de cálculo se presenta de la siguiente manera:

Saldo Diario x Tasa de Interés

365

- 6. Emisión de Estados de Cuenta:** Banco Promerica de Costa Rica, S.A. (en adelante “Banco Promerica” o el “Emisor”), suministrará el estado de cuenta periódicamente por correo postal, correo electrónico u otro medio cuando el Tarjetahabiente así lo solicite, siempre y cuando se ajuste a las políticas generales de Banco Promerica.

En aquellos casos en que no sea estrictamente necesaria la presentación de la Tarjeta de Débito, en el estado de cuenta se reflejará en la casilla “Lugar”, la leyenda: Promerica CR, como referencia al sitio de procesamiento de la transacción.

Ejemplos de estas transacciones incluyen, pero no se limitan a, compras por internet, transferencias entre cuentas bancarias, retiros de las cuentas de ahorro en las cajas de las Sucursales de Banco Promerica, entre otros. Para mayor información y consultas, los interesados pueden llamar a Solución Promerica al teléfono (506) 2519-8090, escribir al correo electrónico solucion@promerica.fi.cr o remitir un fax al (506) 2519-8901, o bien, ingresar a la página electrónica www.promerica.fi.cr.

- 7. Cargos y Comisiones:** El Tarjetahabiente se obliga a pagar al Emisor los siguientes cargos y comisiones, en caso de existir cambios en las tarifas, cargos y/o comisiones, se comunicarán al cliente en el siguiente estado de cuenta:
- a. La comisión de uso vigente por concepto de apertura y/o reposición de plástico.
 - b. La comisión vigente sobre los avances de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas de Banco Promerica en el territorio nacional; así como la comisión vigente para retiros de efectivo de los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas que no pertenecen a Banco Promerica. Lo mismo que la comisión vigente establecida por Banco Promerica para retiros de efectivo en el exterior.
 - c. La comisión que tengan establecidas los otros emisores asociados al sistema de las marcas internacionales por los avances de efectivo que se hagan en sus oficinas o en los cajeros automáticos u otros equipos instalados en el extranjero.
 - d. La comisión que en su caso aplique Banco Promerica por gastos de administración o por conceptos similares, calculada sobre las transacciones que efectúe el cliente en el extranjero.
 - e. La comisión vigente por concepto de sobregiros en el límite de crédito autorizado, desde la fecha en que se presente el sobregiro hasta el pago total del mismo.
 - f. Los cargos vigentes por solicitud de chequeras en ambas monedas: colones y dólares, si aplica.
 - g. Los cargos vigentes por la devolución de cheques en dólares o colones recibidos por concepto de pagos.
 - h. La comisión por saldos mínimos o iniciales.
 - i. El costo vigente por reposición de las tarjetas en caso de robo, extravío, o bien, cualquier causa imputable al Tarjetahabiente.

- j. El costo por la investigación de los reclamos que el Tarjetahabiente objete de su estado de cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables.
- k. La comisión vigente por pagos que realice Banco Promerica a terceros por cuenta del Tarjetahabiente.
- l. Todos los gastos administrativos y judiciales en que incurra el Emisor con ocasión del cobro, según las condiciones establecidas en el Contrato de Productos Bancarios, Tarjetas de Débito y Servicios en Línea.
- m. El costo por la impresión de estados de cuenta en sucursales del Emisor.
- n. El costo por concepto de reposición de PIN: Número de Identificación Personal.
- o. Cargos contra los saldos de su cuenta para el pago de los saldos deudores para operaciones de crédito, tarjetas de crédito y sobregiros.
- p. Las comisiones, gastos y cualesquiera otros rubros que así correspondan.
- q. La comisión vigente por cada desembolso del servicio de Salario Anticipado realizado por medio de compras en comercios, avances de efectivo en los cajeros automáticos, transferencias de fondos de cuenta a través de Internet y cualquier otro medio donde se haga uso del servicio Salario Anticipado según las condiciones establecidas en el Contrato del Producto Salario Anticipado de Banco Promerica de Costa Rica Sociedad Anónima y su Anexo de Condiciones.
- r. Cargo mensual administración de cuenta o membresía de la tarjeta débito.

El tarifario vigente se encuentra disponible en <https://www.promerica.fi.cr/quienes-somos/tarifarios/>.

8. Inactivación de Tarjetas por no uso: Por su seguridad, las Tarjetas de Débito que no hayan sido utilizadas en un plazo de 6 meses o mayor a 6 meses serán inactivadas de forma temporal. Para solicitar nuevamente su activación deberá comunicarse a nuestro Centro de Interacción con el Cliente por medio de Solución Promerica al teléfono 2519-8090, al correo electrónico solucion@promerica.fi.cr, o visitar nuestra red de sucursales Promerica.

9. Sobre la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la Tarjeta: En caso de pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediato a Solución Promerica al teléfono 2519-8090, en Costa Rica, o por medio del correo electrónico solucion@promerica.fi.cr, e informar al Emisor de tal circunstancia.

En caso de encontrarse en Estados Unidos, el Tarjetahabiente queda obligado a dar aviso inmediato a los teléfonos 1-800-847-2911 para Tarjetas de Débito VISA y 1-800-307-7309 para tarjetas de Débito MASTERCARD. Para el resto del mundo, con cobro revertido al 1-

303-967-1098 para Tarjetas de Débito VISA y al 1-636-722-7111 para Tarjetas de Débito MASTERCARD.

El Tarjetahabiente será responsable en todo momento del uso que le dé un tercero con firma falsa o sin ella por el incumplimiento de esta disposición. Toda reposición de la Tarjeta de Débito será cargada al Tarjetahabiente al precio vigente al tiempo de la reposición. Adicionalmente, el Emisor, con el objetivo de proteger los intereses del Tarjetahabiente y los suyos, se reserva el derecho de definir, como una condición del producto, la obligatoriedad por parte del Tarjetahabiente de adquirir un plan de protección contra robo y pérdida.

II. Sobre el plazo y procedimiento para reclamos

10. Plazo para reclamos: El Tarjetahabiente cuenta con sesenta (60) días hábiles para realizar reclamos al Banco, relacionados al Estado de Cuenta, contados a partir de la fecha de corte del Estado de Cuenta.

11. Procedimiento para reclamos: Los medios de información y atención de reclamos a disposición del Tarjetahabiente, así como los plazos de respuesta, son los siguientes:

- Teléfono: 2519-8509 / 2505-7714
- Correo electrónico: contraloriaservicios@promerica.fi.cr
- A través del sitio web oficial del Banco www.promerica.fi.cr en el apartado “Contáctenos” en la sección de Contraloría de Servicios, completando el formulario para ingreso de disconformidades.
- En cualquiera de las sucursales del Banco.

De no existir reclamo alguno por parte del Tarjetahabiente de la información y las cuentas establecidas en los Estados de Cuentas en el plazo y por los medios indicados, dicha información y cuentas se tendrán por reconocidas y aceptado el saldo que se indique en el Estado de Cuenta.

III. Límites y restricciones

12. Es entendido que el uso de la Tarjeta de Débito está regulado por límites de disponibilidad y procedimientos de consulta establecidos por el sistema de pagos de las marcas internacionales y el Emisor, por lo que, de conformidad al Contrato, se exime al Emisor de cualquier responsabilidad que pudiera resultar o pretenderse por el rechazo o no aceptación de la Tarjeta de Débito en cualquier circunstancia.

13. La Tarjeta de Débito, sea la principal o adicional, es propiedad del Emisor, teniéndola el Tarjetahabiente en calidad de depositario, y su custodia, tenencia y uso es de su plena responsabilidad. En consecuencia, al terminar el Contrato por cualquier razón o al vencer la Tarjeta de Débito, el Tarjetahabiente deberá devolverla al Emisor, salvo que éste autorice mediante escrito la destrucción de ésta por parte del Tarjetahabiente.