

FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO

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 CREDITO**, cuyo fin es informar en forma clara, veraz, suficiente y oportuna al Tarjetahabiente sobre la emisión y uso de la Tarjeta de Crédito, para aprovechar todos los beneficios ofrecidos en el Contrato de Emisión y de Uso de Tarjetas de Crédito en adelante el “Contrato”.

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

- 1. Tarjeta de Crédito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas, acceder a los programas especiales de financiamiento vía intra y extra financiamiento y/o obtener dinero en efectivo.
- 2. Tipos de Tarjeta de Crédito:** El Emisor ofrece los siguientes tipos de Tarjeta de Crédito a los Tarjetahabiente, previo cumplimiento de los requisitos: Clásica o Standard, Oro o Gold, Empresarial o Business, Platinum, Signature, Infinite, Black y Marcas Compartidas con empresas de índole comercial tales como aerolíneas, colegios profesionales y otros grupos de afinidad.
- 3. Cobertura:** Las Tarjetas de Crédito con la bandera VISA o MASTERCARD pueden ser utilizadas dentro y fuera del país. Las tarjetas de crédito sin bandera VISA o MASTERCARD son de uso local.
- 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 Tarjeta de Crédito, de acuerdo al tipo, así como las restricciones y limitaciones aplicables, según corresponda.
- 5. Programas Especiales de Intra y Extra Financiamiento:** Estos programas están asociados al uso de la Tarjeta de Crédito, los cuales habilitan al Tarjetahabiente a exceder el límite de crédito otorgado en el Contrato, previamente aceptado por el Emisor, bajo las condiciones de interés y pago definidas en cada Reglamento. Para mantener el beneficio de la tasa de interés del intra y extra financiamiento, el Tarjetahabiente deberá encontrarse al día con el pago mínimo de la tarjeta de crédito, según corresponda al Programa elegido y de conformidad al Contrato firmado por el Tarjetahabiente. Si el Tarjetahabiente presenta morosidad en la Tarjeta de Crédito, pierde el beneficio de la tasa de interés privilegiada del intra y extra financiamiento, por lo que las cuotas pendientes a vencer se le aplicarán la tasa de interés corriente de la tarjeta de crédito. Las condiciones de cada Programa Especial de Intra y Extra Financiamientos se encuentran regulados en su respectivo Reglamento, los cuales se encuentran disponibles por medios electrónicos en la página web <https://www.promerica.fi.cr/banca-de-personas/contratos-y-reglamentos/>.

6. **Solución Promerica:** Para mayor información y consultas, los interesados pueden llamar al teléfono a Solución Promerica al teléfono (506) 2519-8090, escribir al correo electrónico solucion@promerica.fi.cr o fax (506) 2519-8901, o bien, ingresar a la página electrónica www.promerica.fi.cr.

II. Sobre el límite de crédito, fecha de corte y plazo de financiamiento

7. **Límite de crédito, fecha de corte y plazo de financiamiento:** En el Contrato firmado se encontrará la información correspondiente al límite de crédito, fecha de corte y plazo de financiamiento de su tarjeta de crédito.

III. Sobre el cálculo de intereses, cargos, comisiones y pagos

8. **Cálculo de intereses aplicables:** A continuación, se detalla el método de cálculo de los intereses corrientes y moratorios aplicables en los saldos de colones y dólares, según lo establecido en los Artículos 8, 9, 10, 11 y 12 del Contrato.

- a. Intereses totales anuales: Corresponde a la tasa de interés nominal más todos y cada uno de los costos, gastos, multas, seguros, comisiones y cualquier otro cargo adicional en que el deudor deba incurrir en cualquier momento a lo largo de la vida del crédito, expresado de forma porcentual anualizada, cuyo resultado será igual o inferior a la Tasa Anual Máxima publicada semestralmente por el Banco Central de Costa Rica.
- b. Intereses corrientes o nominales: Corresponde al monto de los intereses financieros, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento, de manera que no se cobran cuando el Tarjetahabiente realiza el pago de contado antes o en la fecha límite de pago de contado.
- c. Intereses corrientes o nominales del período: Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado antes o en la fecha límite de pago de contado.
- d. Intereses moratorios: Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el Emisor cobra cuando el Tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre el principal de los importes vencidos.

9. **Cargos y Comisiones:** El Tarjetahabiente también se obliga a pagar al Emisor lo siguiente, sin necesidad de requerimiento previo:

a. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de apertura y/o renovación de crédito.

b. El costo de la emisión y mantenimiento vigente de cada tarjeta adicional, tarjeta adicional virtual o segundos plásticos, emitidas al amparo de este Contrato.

c. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de avances de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas del Emisor en el territorio nacional, así como el costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de retiros de efectivo de los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas que no pertenecen al Emisor, al igual que el costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de retiros de efectivo en el Exterior.

- d. El costo operativo vigente establecido por otros emisores asociados al sistema de las marcas internacionales que deba cancelarse por concepto de avances de efectivo que se hagan en sus oficinas o en los cajeros automáticos u otros equipos instalados en el extranjero.
- e. El costo operativo vigente que deba cancelarse al Emisor por gastos de administración o por concepto similar, calculada sobre las transacciones que efectúe el Tarjetahabiente en el extranjero.
- f. El costo operativo vigente que deba cancelarse 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.
- g. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de devolución de cheques en dólares o colones recibidos por concepto de pagos.
- h. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de reposición de las tarjetas en caso de robo, extravío o bien cualquier causa imputable al Tarjetahabiente.
- i. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de investigación de los reclamos que el Tarjetahabiente objete de su Estado de Cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables.
- j. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de pagos que realice el Emisor por cuenta del Tarjetahabiente a terceros.
- k. Todos los gastos administrativos y judiciales en que incurra el Emisor con ocasión del cobro del crédito concedido, según las condiciones de este Contrato.
- l. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de impresión de Estados de Cuenta en sucursales del Emisor.
- m. El costo operativo vigente que deba cancelarse por concepto de membresía mensual o administración de cuenta vigente para la Tarjeta de Crédito otorgada al Tarjetahabiente y que es comercializada por el Emisor.

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

- 10. Pago Mínimo:** Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al Emisor por el uso de la tarjeta de crédito. El pago se calcula dividiendo el saldo principal entre el número de meses por el cual el Emisor otorga el financiamiento, y al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual.
- 11. Pago de Contado:** Monto señalado en el Estado de Cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.
- 12. Forma de pago:** El Tarjetahabiente deberá hacer todos los pagos al Emisor en dinero efectivo, mediante cheque personal o cualquier otra forma de pago previamente aceptada; no obstante,

los pagos efectuados con cheque se entenderán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito por parte del Emisor en que se depositen.

- 13. Lugar de pago:** Los pagos se deberán realizar en las sucursales del Emisor o en los lugares o medios que éste habilite, determine y comunique en el futuro. Los consumos efectuados en dólares deben pagarse en dólares o realizarse el pago en colones de acuerdo al tipo de cambio vigente al momento del pago, los consumos efectuados fuera de Costa Rica en una moneda diferente al dólar serán convertidos a esa moneda a la tasa que determine el Emisor. Los pagos por cargos locales podrán cancelarse en colones.
- 14. Imputación de pagos:** Los pagos que realice El Tarjetahabiente se imputarán en el siguiente orden: **a.** Intereses moratorios y gastos de cobranza, en su caso. **b.** Intereses corrientes y otros cargos. **c.** Reembolso de entregas de efectivo y sus cargos correspondientes, que le hubiese concedido un banco o entidad afiliada. **d.** Adeudos de principal originados en el uso de la Tarjeta para la adquisición de bienes, obtención de servicios y pago de intra y extra financiamientos. **e.** Pago de servicios previamente autorizados.

IV. Sobre el plazo y procedimiento para reclamos

- 15. 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.
- 16. Procedimiento para reclamos:** Los medios de información y atención de reclamos a disposición del consumidor, 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
 - bien, en cualquiera de las sucursales del Banco

De no existir reclamo alguno por parte del Tarjetahabiente de la información y 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.

V. Límites y restricciones

- 17.** Es entendido que el uso de la Tarjeta 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 en cualquier circunstancia.
- 18.** La Tarjeta, 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, el Tarjetahabiente deberá devolverla al Emisor, salvo que éste autorice mediante escrito la destrucción de ésta por parte del Tarjetahabiente.

VI. Sobre la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la Tarjeta.

19. 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 [solución@promerica.fi.cr](mailto:solucion@promerica.fi.cr), e informar al Emisor de tal circunstancia.

En caso de encontrarse en Estados Unidos, a los teléfonos 1-800-847-2911 para Tarjetas de Crédito VISA y 1-800-307-7309 para tarjetas de crédito MASTERCARD. Para el resto del mundo, con cobro revertido al 1-303-967-1098 para Tarjetas de Crédito VISA y al 1-636-722-7111 para Tarjetas de Crédito 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 ésta disposición. Toda reposición de la Tarjeta 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.