



Folleto Informativo

Tarjeta de Débito





¿Qué es una tarjeta de débito?

Es un medio de pago electrónico, que se asocia a una cuenta corriente o a una cuenta de ahorros, a fin de que los clientes puedan tener sus fondos disponibles a través de diversos canales de servicio como Cajeros Automáticos de la Red ATH, o para efectuar compras en comercios afiliados debitando el dinero directamente de la(s) cuenta(s) asociada(s). La tarjeta de **débito BCT VISA** le proporciona poder adquisitivo inmediato en más de 19 millones de establecimientos comerciales en el mundo entero. Aproveche en forma óptima el reconocimiento de que goza la marca Visa.

Beneficios según el tipo de tarjeta (aplican restricciones)

El más alto grado de seguridad y conveniencia

Puede utilizar su tarjeta de débito como medio de pago local e internacional. El uso de la tarjeta de **débito BCT VISA** elimina la necesidad de portar grandes sumas de efectivo o cheques, lo que hace las compras mucho más seguras. Si la tarjeta se extravía o es robada, la cuenta se puede bloquear con una sola llamada para prevenir el uso no autorizado. Si realiza retiros de efectivo en los cajeros automáticos de la Red ATH serán sin cobro adicional de parte de BCT; si la utiliza en otras redes de cajeros automáticos podrían existir comisiones por el retiro, pero serán las establecidas por el dueño de la red del cajero.

La tarjeta de **débito BCT VISA** cuenta con la tecnología chip, la cual le brinda mayor seguridad. El chip contiene información única que brinda seguridad adicional a la tarjeta y que es muy difícil de copiar.

Además, cuenta con la tecnología sin contacto (Contactless) que le da mayor control sobre su tarjeta, porque no necesita entregarla en el comercio y los pagos los puede realizar en menor tiempo, con sólo pasar su tarjeta sobre el POS.

Beneficios exclusivos de la marca VISA

Para conocer sobre los beneficios que le ofrece la marca VISA, ingrese al portal <https://visabenefitslac.axa-assistance.us/> en el cual los tarjetahabientes pueden acceder a información de todos los beneficios que ofrecen cada una de las tarjetas de crédito o débito VISA.

Para poder visualizar los beneficios, deberá crear un usuario y registrar cada una de sus tarjetas, así podrá conocer cómo funciona cada beneficio, cómo utilizarlo, generar un certificado o iniciar un reclamo.

**La Unidad de Administración de Beneficios VISA está disponible de
lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. - Hora Este de los Estados
Unidos**

Para comunicarse con Visa: **Internacional (+1-303-967-1098)**
Norteamérica, Canadá, Puerto Rico o Islas Vírgenes
(1-800-396-9665)



Cuentas asociadas a su Tarjeta de Débito BCT

Su tarjeta de débito titular puede estar ligada a una cuenta en colones, a una cuenta en dólares o ambas monedas según su solicitud y con ella puede realizar compras y pagos tanto en el país como fuera de éste. Adicionalmente su tarjeta de **débito BCT VISA** le permite efectuar consultas y disponer de efectivo en más de 500 cajeros automáticos utilizando los cajeros de la Red ATH. Acceso a los servicios de Enl@ceBCT a través de la dirección www.enlacebct.com, en la cual podrá realizar consultas, pagos, transferencias, solicitar otros productos y servicios. También puede encontrar Enl@ceBCT para su Smartphone mediante AppStore de Apple y Google Play para dispositivos Android. Posibilidad de programar cargos automáticos para el pago de servicios públicos y privados.

Restricciones del producto:

A partir del momento de la entrega de la tarjeta de débito, el cliente es responsable del uso que se le dé a la tarjeta, el uso de los cajeros automáticos y el uso de los fondos disponibles en la cuenta o las cuentas que estén asociadas a la tarjeta.

Para las tarjetas de débito, se establecerá una fecha de caducidad, será responsabilidad del cliente, el solicitar la renovación al vencimiento de ésta.

Por seguridad, Banco BCT S.A. establecerá un monto diario máximo de transacciones y montos a utilizar por día, con el objetivo de resguardar los intereses propios y del cliente.

Reporte de tarjetas perdidas o robadas:

En Costa Rica: llame al **2212-8000**; fuera de horario de oficina debe esperar la transferencia automática al Centro de Atención al Cliente. También puede llamar al **2257-1766** Centro de reporte de tarjetas perdidas o robadas.

En Estados Unidos: llame al **(800) 847-2911** o al **(800) VISA - 911**

Resto del mundo: 0-800-011-0030

Seguro opcional de Tarjeta de Débito ASSA:

Ofrece cobertura en caso de robo o extravío de la tarjeta de débito; o bien fraude con la tarjeta. Aplica en cualquier parte del mundo y opera a partir de la fecha de emisión siempre que se realice el pago de la prima. Cubre el uso de la tarjeta de débito asociada a una cuenta corriente o de ahorros, tanto en establecimientos, como el uso en Internet. Sin embargo, se recomienda hacer las compras "online" en sitios certificados.

Este seguro es de aceptación voluntaria.

Requisitos para el seguro:

- Tener 18 años o más de edad.
- Fotocopia del documento de identidad del tarjetahabiente titular y adicionales, cuando corresponda.
- Completar y firmar la Oferta de Seguro.
- Contar con el monto disponible de la prima del seguro en la(s) cuenta(s), que cubran sus pagos mensuales.

Coberturas del seguro

Robo o extravío de la Tarjeta de Débito BCT:

Cubre el 100% de las compras de bienes o servicios que hayan realizado en forma fraudulenta, personas no autorizadas por el Asegurado, durante un periodo de tiempo no mayor de veinticuatro (24) horas antes de la recepción del reporte de pérdida o robo de la tarjeta ante el Banco o el Centro de Atención al Cliente BCT.

Fraude con la Tarjeta de Débito BCT:

En caso de falsificación o utilización del número de alguna de las tarjetas de la cuenta de débito del Asegurado, éste quedará eximido de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciera dentro de los límites de la suma asegurada, siempre que la tarjeta no haya salido de la posesión del Tarjetahabiente y que las transacciones hayan sido realizadas mediante el empleo de un instrumento con un número de tarjeta correspondiente a una de las tarjetas de la cuenta de débito del Asegurado, que haya sido impresa para simular una Tarjeta de Débito válida sin serlo o que siéndolo haya sido mutilada o modificada con el propósito de defraudar. Cubrirá las transacciones de este tipo que el cliente no reconozca en el estado de cuenta de la cuenta asociada a la tarjeta titular o adicional y en un plazo máximo 90 días naturales posteriores al corte mensual en que aparecen las transacciones fraudulentas en el estado de cuenta.

A partir de la fecha del bloqueo de la tarjeta de **débito BCT VISA**, el seguro no cubre ningún cargo nuevo por el uso ilegítimo de la misma.

Plan de seguro:

Esta póliza entrará en vigor en la fecha indicada en la oferta de seguro, siempre y cuando se haya efectuado el pago de la prima estipulada del mes correspondiente.

Suma asegurada y prima mensual:

La suma asegurada que esta póliza cubrirá en la tarjeta de **débito BCT VISA** y la prima mensual dependerán del monto del límite que contrate. Incluye el 13% Impuesto de Ventas.

Si el cargo no se puede efectuar en la(s) cuenta(s) (por falta de fondos, fondos insuficientes, fondos en tránsito y la cancelación o suspensión de la cuenta), cesará la protección de la póliza suscrita.

Para conocer las condiciones de las opciones de seguro ofrecidas, finalización y requisitos de presentación de reclamos ingrese a la página web www.sugese.fi.cr.

Metodología de cálculo de intereses para cuentas asociadas a tarjetas de débito:

Su cuenta corriente o de ahorros, genera intereses que se acreditan el último día de cada mes y se calculan de la siguiente forma: el saldo disponible al inicio de cada día del mes (saldo por encima del mínimo establecido para cada tipo de cuenta), multiplicado por la tasa de interés vigente y dividido entre 365 (base de cálculo anual). La tasa de interés anual neta es la que el Banco establezca al momento del cálculo, de acuerdo con las condiciones de mercado.



Cargos y Comisiones:

- 1) Anualidades: la tarjeta de **débito BCT VISA** no tiene costo alguno por membresía anual.
- 2) Cargo por reposición de tarjeta: Es el cobro por la reposición de plástico de la tarjeta de débito. Se cargará a su cuenta corriente o de ahorros el costo establecido en el Tarifario Oficial, por reposición de plástico, ya sea por deterioro o pérdida. En caso de robo deberá presentar la respectiva denuncia ante las autoridades competentes, para eximirse del costo de reposición.
- 3) Comisión por compras en el exterior: Comisión que se cobra cuando se realizan transacciones en el exterior por conversiones de moneda diferente al dólar de los Estados Unidos de América.
- 4) Comisión por retiro de efectivo: No existe comisión por adelantos de efectivo en ventanillas o Cajeros Automáticos, siempre que las transacciones sean realizadas en cajeros de la red ATH o en cajas de BCT. Si se utilizan cajeros automáticos de otras redes, el Tarjetahabiente deberá pagar adicionalmente la comisión que los Bancos o Instituciones dueños de esos cajeros automáticos tengan estipuladas, las cuales no son de conocimiento del Banco, pero en cumplimiento de la normativa, deberán serle mostrados por esas entidades en el cajero automático de esa institución al momento de efectuar el retiro.

Procedimiento para la presentación y tramitación de reclamos por cargos no autorizados, fraudes y otros.

Requisitos que debe presentar el Tarjetahabiente según escenario de Reclamo:

Cobro Duplicado

- Formulario de contracargo.
- Voucher de la compra que sí reconoce.
- Comprobante de pago en efectivo.
- Estado de cuenta que respalde el pago por otro medio.
- Copia del documento de identificación vigente.

Por Fraude

- Formulario de contracargo.
- Copia del documento de identificación vigente.
- Para transacciones realizadas en Costa Rica, copia de la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial en **caso de robo**, interpuesta dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que conozca el evento.
- Si mantiene seguro, debe presentar copia de pasaporte completo cuando las transacciones en reclamo sean fuera de Costa Rica.
- Carta de destrucción de la tarjeta.

Monto no dispensado (sin ajuste)

- Formulario de contracargo.
- Copia del documento de identificación vigente.

Monto no dispensado (con ajuste)

- Formulario de contracargo.
- Formulario para ajuste*.
- Copia del documento de identificación vigente.

*Ajuste aplica sólo para clientes de planilla

Servicio o Mercadería no recibidos

- Formulario de contracargo.
- Copia del documento de identificación vigente.
- Para que VISA acepte el reclamo, el cliente debe primero gestionar con el comercio su reclamo y dejar evidencia por escrito hasta tener una promesa de devolución del dinero, de no cumplir el comercio o no tener respuesta luego de un seguimiento insistente del cliente, se podrá ingresar el reclamo con toda la evidencia escrita que aporte para defender su caso.
- En caso de ser un reclamo de servicio no recibido, debe aportar: reservación del hotel, debe indicar la fecha en que reservó, si leyó las políticas de cancelación de la página web o del hotel, si canceló a tiempo de acuerdo con eso, si entregó la habitación en buenas condiciones, toda la evidencia para poder adjuntar y sostener el caso será lo que ayude a ganar el reclamo.
- En caso de ser un reclamo de mercadería no recibida o diferente, debe aportar: evidencia fotográfica, pantallazos de la compra donde se ve el producto que se compró y lo que recibió, si fue en el tiempo establecido o ya sobrepasó el tiempo, y que ha reclamado al comercio sin tener respuesta.

Toda reclamación que el TARJETAHABIENTE presente sin distinción de motivo alguno, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Presentar un reclamo dentro de los 120 días naturales posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción a disputar.
- Firmar el formulario correspondiente, que podrá obtener en todas las sucursales de Banco BCT, S.A.
- Eventualmente, adjuntar la documentación requerida por el Banco o las marcas internacionales, que se consideren necesarios para defender su caso ante los afiliados u otros bancos o empresas sean estas emisoras o adquirentes. El tarjetahabiente declara en este acto que conoce que, de acuerdo con las reglas establecidas por las marcas internacionales, el contracargo es debatible, es decir, tanto el comercio afiliado como el emisor, pueden defender su caso para lograr que se apruebe el cargo, por este motivo, se compromete a suministrar al Banco o emisor, toda la información útil necesaria para demostrar la procedencia de los motivos que fundamentan su reclamo, de no hacerlo, deberá asumir todo pago derivado del reclamo en caso de que éste sea declarado sin lugar por carecer de fundamentación. Si el reclamo es presentado por el tarjetahabiente después del plazo señalado, el emisor podrá rechazarlo de plano.
- Si efectuada la investigación se confirma que la compra fue efectuada por el tarjetahabiente, éste último tendrá que cubrir los honorarios por la defensa del caso, debido a que el mismo era improcedente, dichos honorarios están establecidos en el tarifario publicado en la página web www.bancobct.com, y pueden ser mayores, de acuerdo con la complejidad de la defensa efectuada. Los honorarios se cargarán a la cuenta asociada a la tarjeta de débito.
- El plazo para resolver los reclamos:

Reclamos ATM	Reclamos Robo/Fraude en VISA (Primera etapa)*	Reclamos Indemnizados por Aseguradora (Segunda etapa)*	Reclamos Cobro duplicado, servicios o mercadería no recibidos
45 días naturales			

*Los plazos se van acumulando de acuerdo con el resultado de cada etapa.



 (506) 2212-8000 •  info@corporacionbct.com

www.corporacionbct.com

Banco BCT S.A. se reserva el derecho a solicitar información adicional en cualquier momento y sin aviso previo a los requisitos, términos y condiciones antes mencionados.