

# Contracargos

## ¿Qué es un contracargo?

Es un proceso creado para solucionar aquellos cargos que se realizan a una tarjeta de crédito o débito que no son reconocidos por el tarjetahabiente.

## ¿En qué casos se pueden generar contracargo?

- Cuando la transacción que se le cargo a la tarjeta no fue realizada por el tarjetahabiente y tampoco por algún conocido o familiar del dueño de la tarjeta.
- Compras cargadas más de una vez en los movimientos de la tarjeta de crédito o débito.
- Cuando utiliza la red de cajeros automáticos de otros bancos y no le dispensa el dinero o le dispensa parcialmente.
- Cuando compra con la tarjeta: tiquetes para un evento, entradas al cine, reservación en un hotel o rent a car que por alguna razón cuando los va a utilizar, no le brinden el servicio.

**Importante:** Si se logra evidenciar pérdida de custodia del plástico, por el uso de terceras personas relacionadas con el reclamante, esta transacción generará un cobro de comisión, establecida en el Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica.

## ¿Cómo se resuelve un contracargo?

Se lleva a cabo el proceso que establecen las marcas para determinar si el cobro es válido.

# Contracargos

## ¿Qué debo hacer en caso de un contracargo con mi tarjeta?

Debe ingresar al formulario digital que se encuentra en [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) marcar la opción “**Tarjetas**”, solicitar producto seleccionado “**Reclamos de transacciones con tarjeta (Contracargos)**” y completar todos los demás espacios que ahí se indican.

## ¿Cómo llenar la carta de reclamo?

- 1 El nombre debe ser el del tarjetahabiente poseedor de la tarjeta en la cual se cargó la transacción.
- 2 El número de la tarjeta debe ser el de la tarjeta donde se cargó la transacción.
- 3 Si va a reclamar transacciones de diferentes tarjetas, debe llenar un formulario para cada tarjeta.
- 4 El número de cédula es del tarjetahabiente poseedor de la tarjeta
- 5 Las transacciones que va a reclamar, debe indicarla una por una.
- 6 El número de autorización se refiere al número con el cual se aprobó en el comercio y que es el mismo que aparece como número de documento de la transacción en los movimientos de su cuenta o en el estado de cuenta
- 7 El nombre de comercio debe indicarlo.
- 8 Y el monto debe ser para cada transacción, no puede hacer sumatorias.