

FOLLETO INFORMATIVO TARJETA BN DÉBITO

ESTIMADO CLIENTE:

Banco Nacional le da la bienvenida a todos los beneficios que le brinda su Tarjeta BN Débito.

En el presente documento, encontrará la información necesaria con las características, beneficios y condiciones para el uso adecuado y aprovechamiento máximo de su Tarjeta BN Débito.

Por medio de este folleto esperamos brindarle información oportuna y de su interés, en cumplimiento con lo establecido en el artículo N° 3 del Decreto Ejecutivo N° 35867-MEIC, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, publicado en el alcance N° 4 de la Gaceta N° 62 del día 30 de marzo del 2010, donde se estipula que el emisor está obligado a informar al consumidor (de conformidad con lo previsto en los artículos N° 32 y 34, de la Ley N° 7472) de toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito.

CONTENIDO

Condiciones - - - - - 3

Beneficios - - - - - 11

Obligaciones por el uso de su Tarjeta BN Débito - - - - - 13

Procedimiento robo o extravío de su Tarjeta BN Débito-- 16

Procedimiento colocación de reclamos - - - - - 16

CONDICIONES

¿Qué es una Tarjeta de Débito?

La Tarjeta BN Débito es un instrumento financiero magnético o de otra tecnología, que se utiliza como medio de pago y por medio del cual podrá tener acceso a los fondos disponibles en su cuenta, para llevar a cabo compras en establecimientos comerciales o retirar dinero en efectivo, debitando el dinero en forma automática de la cuenta relacionada a su tarjeta.

¿Cómo realizar una compra con su Tarjeta BN Débito?

Las Tarjetas BN Débito son aceptadas a nivel nacional e internacional para llevar a cabo sus compras en los comercios debidamente identificados con material que incluya los logos de las marcas Visa y/o MasterCard. Los clientes pueden realizar compras con su tarjeta fuera del país en cualquier momento y sin necesidad de reportarla al Banco con anterioridad.

Para realizar una compra, una vez seleccionado el bien o servicio que desea adquirir, realice los siguientes pasos en el momento del pago:



Una vez finalizado el pago recuerde conservar la copia del voucher que le entregarán en el comercio por la compra realizada, el mismo es un respaldo de su transacción, luego podrá compararlo con lo detallado en su estado de cuenta.

Al realizar la compra de productos o servicios con sus Tarjetas BN Débito, el comercio debe mantener a los tarjetahabientes los mismos precios y condiciones establecidas para pagos en efectivo.

En caso que el comercio desee cobrar comisión por uso de la tarjeta, repórtelo al Banco Nacional a los números de teléfono: (506) 2212-2000 / 2207-8608 o al correo electrónico soportebnadquirencia@bncr.fi.cr.

Transacciones realizadas por medio de Comercio Electrónico (Ecommerce):

El comercio electrónico se entiende como la actividad de compra de productos y servicios mediante el uso de tarjeta no presente, por medio de aplicaciones móviles y otras redes informáticas, por lo tanto, para este tipo de transacciones no se requiere la presencia física de la tarjeta. Al utilizar esta forma de compra el tarjetahabiente asume la obligación de:

- Realizar las transacciones únicamente en sitios electrónicos seguros y que reconozca.
- Verificar los términos y condiciones de compra.

- Revisar y tener claridad de las políticas de cancelación y devolución de los bienes o servicios a adquirir.
- Revisar y tener claridad de las políticas y el procedimiento para la presentación de reclamos por las compras y cargos realizados.
- Verificar que la transacción se realice en la moneda pactada.
- No brindar, revelar, o de ninguna forma permitir el acceso a terceras personas a la tarjeta, ni a ningún tipo de información confidencial relacionada con esta, o los servicios financieros del tarjetahabiente.

¿En qué consisten los pagos rápidos y pagos con autenticación?

a. Pagos rápidos: Las operaciones de pago que se realicen mediante la presentación de una tarjeta o dispositivo emitido por un emisor nacional, por montos inferiores o iguales a treinta mil colones o su equivalente en moneda extranjera, de conformidad con el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago del Banco Central de Costa Rica, se realizará sin que sea necesario comprobar la identidad del tarjetahabiente por parte del afiliado para su autorización. En estos casos el comercio no le exigirá al tarjetahabiente que presente su documento de identificación, ni le pedirá la firma del comprobante de pago ("voucher"), la digitación del PIN, ni el uso de identificación biométrica o de cualquier otro

elemento de autenticación del cliente. El monto de los pagos rápidos es definido por el Banco Central de Costa Rica. Las actualizaciones que dicho ente realice y publique sobre el monto señalado en esta cláusula, se entenderán debidamente incorporadas a este contrato.

b. Pagos que requieren autenticación: Las operaciones de pago que se realicen por una suma mayor a la definida para los pagos rápidos, mediante una tarjeta emitida por un emisor nacional mediante la banda magnética, requiere que el tarjetahabiente se autentique mediante la presentación de su documento de identificación oficial y proceder a la firma del comprobante de pago (voucher) correspondiente, en presencia de la persona encargada por parte del comercio, y en el caso de las tarjetas con chip y/o tecnología contactless incorporada mediante la firma del comprobante de pago (voucher), la digitación del PIN o el uso de un método de autenticación biométrica, estos últimos cuando el Banco haya habilitado esta funcionalidad y el comercio cuente con la tecnología requerida al efecto.

¿Cómo obtener efectivo con su Tarjeta BN Débito?

En caso de requerir dinero en efectivo podrá hacer uso de nuestra red de cajeros automáticos, los adelantos serán en moneda local o internacional y se hará el cobro de una comisión porcentual al valor de lo retirado.

Aun cuando esté fuera del país, podrá retirar efectivo en moneda local en cualquiera de los cajeros automáticos certificados Cirrus de Mastercard y Visa Plus. Este retiro tiene un cargo que aplica el banco del exterior, por favor verifique este costo al momento de realizar la transacción.

En caso de no recordar la clave de seguridad de su Tarjeta BN Débito para uso del cajero automático, puede consultarlo en la plataforma de BN Internet Banking, por medio del sitio <https://www.bnonline.fi.cr/Login/> (antes debe estar registrado a dicho servicio y contar con un token) o presentarse en cualquiera de nuestras sucursales a solicitar un nuevo PIN.

¿Cuáles medidas de seguridad debe tomar en cuenta para minimizar el riesgo de fraude con su Tarjeta BN Débito?

El tarjetahabiente se compromete a tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para minimizar el riesgo de fraude con su Tarjeta BN Débito:

- No anote claves de seguridad en su Tarjeta BN Débito.
- La Tarjeta BN Débito es de uso personal, no debe prestarla a terceras personas.
- Cuando haga uso del cajero automático no digite su clave frente a otras personas, si el cajero automático se encuentra fuera de servicio, no introduzca su Tarjeta BN Débito ni digite su clave secreta.

- Se advierte que el Banco no tiene como política solicitar a sus clientes información confidencial como claves de acceso a internet, número de identificación personal (PIN), números de tarjetas de crédito o débito, sea por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas, servicios de mensajería de texto u otros. Si recibe una llamada telefónica, un correo electrónico o mensaje de texto donde se le solicite revelar información personal, el cliente debe borrarlo de inmediato y no ingresar a los sitios (enlaces) que aparecen en el correo o mensaje. Debe consultar inmediatamente con el Banco acerca de la veracidad de cualquier tipo de campaña, trámite o promoción que se le ofrezca.

Tipos de Tarjetas BN Débito

El Banco Nacional pone a su disposición Tarjetas BN Débito de la marca Visa y Mastercard, de uso local e internacional. Por medio del siguiente enlace podrá conocer los diferentes tipos de Tarjetas BN Débito y sus características:

<https://www.bnocr.fi.cr/personas/tarjetas-y-medios-de-pago/-tarjetas-de-debito>

Vigencia de las Tarjetas BN Débito

Su Tarjeta BN Débito estará vigente durante 4 años (expirará el último día del mes que se indica en la parte inferior de ésta). Para realizar la renovación de su Tarjeta BN Débito por favor comuníquese al número (506) 2212-2000, e indique en cuál de

nuestras sucursales desea retirar su tarjeta (recuerde presentar su documento de identificación oficial vigente, al momento del retiro).

Método de cálculo de montos generados por el cálculo de intereses en cuentas asociadas a sus Tarjetas BN Débito:

Las cuentas corrientes, electrónicas o de ahorros asociadas a las Tarjetas BN Débito, generan intereses los cuales se calculan en forma diaria y se acreditan a la misma cuenta de forma mensual. La tasa de interés diaria está dada de forma anual. Para obtener el interés diario debe aplicarse la siguiente fórmula:

Capital (monto efectivo) * tasa vigente (%) * número de días (x/365)

Las tasas de interés, así como el método para su cálculo podrán variar en cualquier momento. Las modificaciones serán comunicadas por medio de publicación en la página electrónica del Banco <https://www.bncr.fi.cr>. Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento de su publicación.

Detalle cobro de comisiones

Es responsabilidad del tarjetahabiente verificar los diferentes costos relacionados a los servicios disponibles con sus Tarjetas BN Débito, tenemos a su disposición el siguiente enlace con el detalle de los mismos:

https://www.bncr.fi.cr/_themesdelivery/Banco-NacionalTheme/assets/Documentos/comisiones.pdf?new



BENEFICIOS

A continuación, se detallan los beneficios que el Banco Nacional pone a su disposición por medio de las Tarjetas BN Débito:



Gran cantidad de comercios afiliados alrededor del mundo, listos para aceptar su Tarjeta BN Débito como medio de pago al adquirir productos y servicios.



Una red global de sucursales bancarias a nivel nacional y más de 650 mil cajeros automáticos a su alcance en todo el mundo (Certificados Cirrus de Mastercard y Visa Plus), en caso de requerir dinero en efectivo. Los cajeros automáticos ubicados en Costa Rica también le permiten el pago de servicios, así como realizar depósitos.



Beneficios, promociones y descuentos exclusivos, disponibles en el sitio <https://www.bncr.fi.cr/masbeneficios>



Acceso a la plataforma de BN Internet Banking, por medio del sitio <https://www.bnonline.fi.cr/Login/>, donde podrá consultar las transacciones realizadas con sus Tarjetas BN Débito teniendo un mejor control de sus gastos, así como consulta de saldos, transferencias y pagos de servicios, entre otros.



Acceso a la aplicación "BN-Móvil" de BN Internet Banking (disponible en Google Play Store y App Store), para consulta de saldos y movimientos, transferencias de fondos a cuentas favoritas, avances de efectivo, entre otros.



Afiliación al servicio BN-PAR, donde podrá programar cargos automáticos a la cuenta relacionada a su Tarjeta BN Débito, para el pago de servicios públicos y privados.



Para el caso de las Tarjetas BN Débito tipo Mastercard Black y Visa Infinite, las mismas cuentan con el servicio exclusivo de acceso a los salones VIP en diferentes aeropuertos; antes de hacer uso de este beneficio el tarjetahabiente tiene la responsabilidad de verificar el contenido de las condiciones de uso de estos programas, los folletos con las condiciones se encuentran a entera disposición del cliente por medio de los siguientes enlaces:

- Condiciones de uso del programa Visa Airport Companion, dirigido a clientes con tarjetas BN Débito Visa Infinite:

https://www.bncr.fi.cr/_cache_c821/content/1609240000047737.pdf

- Condiciones de uso del programa Mastercard Airport Experiences dirigido a clientes con tarjetas BN Débito Mastercard Black

https://www.bncr.fi.cr/_cache_c821/content/1609240000038156.pdf



Servicio al cliente vía telefónica por medio de los números de teléfono: (506) 2212-2000 y 2207-8602 o al correo electrónico ctarjetas@bncr.fi.cr.

OBLIGACIONES POR EL USO DE SUS TARJETAS BN DÉBITO

Una vez que le sea entregada su Tarjeta BN Débito, el tarjetahabiente será el responsable por el uso de la tarjeta, así como de los fondos disponibles en su cuenta asociada; por lo anterior acepta cumplir con las obligaciones descritas a continuación:

- Utilizar la tarjeta en forma estrictamente personal y bajo ninguna circunstancia revelar, facilitar o permitir que terceras personas tengan acceso a la misma.
- Asegurarse de no perder de vista la tarjeta en ningún momento al realizar pagos en comercios,
- Es responsabilidad del tarjetahabiente solicitar la renovación de su Tarjeta BN Débito cuando la misma se encuentre vencida o esté por vencer, así como en los casos que presente algún deterioro que impida su correcto funcionamiento; el Banco Nacional no se hará responsable por problemas que se presenten para realizar transacciones con su Tarjeta BN Débito, en los siguientes supuestos o situaciones:

-Fondos Insuficientes: la cuenta asociada a la tarjeta no cuente con saldo disponible o suficiente para cubrir el monto de la transacción.

-Deterioro o vencimiento de la Tarjeta BN Débito: cuando la tarjeta presente problemas de funcionamiento por encontrarse vencida o deteriorada.

- Costos por pólizas; en el caso de que el tarjetahabiente esté interesado en adquirir un seguro para su Tarjeta BN Débito, éste será responsable de pagar y tramitar el seguro, con la comercializadora que elija.
- El tarjetahabiente acepta para todos los efectos de la operación y uso de la Tarjeta BN Débito, las regulaciones que establece la marca internacional, regulaciones que norman la actividad entre todos los adquirentes y emisores del mundo.
- El tarjetahabiente deberá verificar que el monto y los datos de la transacción sean correctos, antes de aprobar la misma, ya sea mediante la firma del comprobante de pago (voucher), la digitación del PIN o el uso de un método de autenticación biométrica
- Una vez finalizado el pago, recuerde conservar la copia del comprobante de pago (voucher), el cual le será entregado por algún medio tecnológico o en físico en el comercio por la compra realizada (ambos tienen la misma validez), el mismo es un respaldo de su transacción, luego podrá compararlo con lo detallado en su estado de cuenta. El cliente se obliga a señalar un correo electrónico a efecto de remitir las notificaciones indicadas, y se obliga asimismo a informar al Banco cualquier cambio en dicha dirección y a mantener actualizada su información con el propósito de ser correctamente notificado.
- Actualizar ante el Banco Nacional, los datos personales como dirección de correo electrónico, domicilio, número de

teléfono o cualquier otra información pertinente, a efectos de que éste le remita los estados de cuenta, copia del comprobante de pago (voucher), notificaciones o cualquier otra información relacionada con el manejo de la Tarjeta BN Débito y sus cuentas asociadas. En caso de no actualizarse, se darán como aceptados los últimos datos reportados por el tarjetahabiente.

- El Banco Nacional suministrará mensualmente, un estado de cuenta que deberá ser examinado por el cliente. En caso de presentar algún inconveniente el cliente debe manifestar por escrito al Banco su inconformidad o reparos a la brevedad, no haciéndose responsable la Institución por los errores que no se le hubieren reportado dentro de los 60 días después de enviado el estado respectivo.

En caso de no recibir estado de su cuenta, debe solicitarlo al teléfono (506) 2212-2000 donde le será enviado a la dirección de correo electrónico registrada en el sistema, o puede revisarlo en BN Internet Banking, por medio de la página web <https://www.bnonline.fi.cr/Login/>

- Verificar las tasas de interés u otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la Tarjeta BN Débito.
- El Banco Nacional establecerá límites máximos en la cantidad y monto de transacciones diarias para retiro de efectivo en cajeros

automáticos, transacciones electrónicas y compras en comercios afiliados, lo anterior como resguardo de la seguridad de nuestros tarjetahabientes. En caso que desee modificar estos límites podrá realizarlo a través de Banca en Línea en el menú de Tarjetas, opción Administración Tarjetas BN Débito.

PROCEDIMIENTO POR ROBO O EXTRAVÍO DE SU TARJETA BN DÉBITO

En caso que requiera reemplazar su Tarjeta BN Débito por pérdida, robo o extravío podrá realizarlo desde nuestros canales digitales, BN Móvil o Banca en línea en el menú de Tarjetas; o si lo prefiere puede comunicarse a los teléfonos: (506) 2212-2000 o (506) 2207-8602 (se generará un nuevo plástico y clave del cajero automático).

El tarjetahabiente será responsable en todo momento por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice con su Tarjeta BN Débito.

Los costos por reposición de su Tarjeta BN Débito, serán cargados a la cuenta del tarjetahabiente, al precio vigente en el momento de la reposición.

PROCEDIMIENTO REEMPLAZO TARJETA BN DÉBITO POR DETERIORO O VENCIMIENTO

En caso que requiera reemplazar su Tarjeta BN Débito por deterioro o vencimiento podrá realizarlo desde nuestros canales digitales, BN Móvil o Banca en línea en el menú de Tarjetas; o si lo prefiere puede comunicarse a los teléfonos: (506) 2212-2000 o (506) 2207-8602.

PROCEDIMIENTO REPORTE TARJETA BN DEBITO RETENIDA EN CAJERO AUTOMÁTICO

En caso que requiera reportar su Tarjeta BN Débito por retención en cajero automático, por favor comuníquese de forma inmediata a los teléfonos: (506) 2212-2000 o (506) 2207-8602.

El tarjetahabiente será responsable en todo momento por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice con su Tarjeta BN Débito.

Los costos por reposición de su Tarjeta BN Débito, serán cargados a la cuenta del tarjetahabiente, al precio vigente en el momento de la reposición.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Es obligación del tarjetahabiente examinar y analizar detenidamente el estado de cuenta, verificando los cargos realizados y en general todos los movimientos de la cuenta. El tarjetahabiente tiene derecho a reclamar cualquier inconformidad, inexactitud o error en el estado de cuenta o en alguna transacción en particular.

Los reclamos deberán ser presentados en un plazo máximo de sesenta (60) días naturales contados a partir del recibo del estado de cuenta en el cual se funda el reclamo o se detalle la transacción reclamada. Para la presentación del reclamo el tarjetahabiente debe completar el formulario de reclamos, el cual está disponible en el sitio web del Banco Nacional www.bncr.fi.cr, o bien puede ser

solicitado en cualquiera de nuestras sucursales, una vez completado de forma clara, escrita y precisa debe ser remitido a la dirección de correo electrónica reclamosdetarjetas@bncr.fi.cr, y confirmar el recibido. Para consultas asociadas a su reclamo, puede escribir a la dirección consultadereclamos@bncr.fi.cr, indicando el número de gestión que le fue asignado o bien su número de cédula. El Banco Nacional cuenta con un plazo máximo de 120 días naturales para la atención y resolución del reclamo.

RECIBO POR LA ENTREGA AL TARJETAHABIENTE DEL FOLLETO
INFORMATIVO PARA LA TARJETA BN DÉBITO DEL
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

Para los efectos de las obligaciones de información, que, entre otros, establece el Artículo N° 3 inciso 2 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N.35867, el consumidor y/o tarjetahabiente manifiesta y reconoce lo siguiente:

1. He leído y comprendido los términos y condiciones en este folleto explicativo, el cual me fue entregado por parte del Banco Nacional de Costa Rica por medio de: impresión física o enviado a mi correo electrónico.
2. Producto de dicha labor, conforme a mis derechos constitucionales y legales, me considero suficientemente informado y advertido, de todos los términos y condiciones incluidos en este folleto informativo.

Fecha recibido: _____

Nombre: _____

Cédula N°: _____

Firma: _____

**COMIENCE A
DISFRUTAR DE
LOS BENEFICIOS
DE SU BN DÉBITO**



