

# **FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCO DAVIVIENDA (COSTA RICA) SOCIEDAD ANÓNIMA**

## **Estimado Cliente:**

De conformidad con la con la normativa vigente, Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. en adelante "Banco", emite el presente **FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETAS DE CRÉDITO** que resume las condiciones relacionadas al Contrato de Tarjeta de Crédito y al uso de la misma.

### **Las principales características de su Tarjeta de Crédito son:**

- Previa autorización del Banco puede estar ligada a una Cuenta Maestra y se le podría asignar al tarjetahabiente un número de cuenta para realizar sus transacciones
- Adelantos de efectivo desde su Tarjeta de Crédito, a través de la amplia red de cajeros automáticos a nivel mundial.
- Envío mensual del estado de cuenta que incluirá la información de la Cuenta Maestra.
- Acumular millas de viajero o Davipuntos por cada dólar de consumo esto según el esquema de acumulación del plan de lealtad de su Tarjeta de Crédito. Ver los reglamentos vigentes de cada programa de lealtad están publicados en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr). Para las Tarjetas de Crédito emitidas como marca compartida con un Programa de Viajero Frecuente (LifeMiles y MileagePlus) los términos y condiciones aplicables a las millas una vez recibidas en el número de viajero frecuente se pueden consultar en: LifeMiles: [www.lifemiles.com](http://www.lifemiles.com), MileagePlus: [www.united.com](http://www.united.com).
- Línea de crédito revolutiva con límite de crédito propio.
- Acceso al servicio de Teléfono Rojo a través del 2287-1111
- Acceso a Davivienda en Línea ([www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)) 24/7 permitiéndole: ver saldos (incluidas las transacciones liquidadas hasta el día anterior), movimiento de sus cuentas; Transferir fondos entre cuentas, Acceder a información sobre otros servicios ofrecidos, solicitar la apertura de servicios, comprar o vender dólares.

### **Beneficios generales de la Tarjeta de Crédito Davivienda**

- Acceso al Salón VIP del Aeropuerto Juan Santamaría. Ver términos y condiciones en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)
- Amplia gama de descuentos en comercios afiliados al programa Experiencias.
- Comprar con su Tarjeta de Crédito una gran variedad de artículos en nuestro Mall Virtual Compras Davivienda en el sitio web [www.comprasdavivienda.cr](http://www.comprasdavivienda.cr)
- Casillero de compras por internet por medio de la empresa Ultrabox.
- Posibilidad de obtener Davipuntos o millas por: i) sus compras en comercios; ii) afiliarse a Cargos Automáticos; u iii) otorgar tarjetas adicionales.
- Líneas de crédito asociadas a su tarjeta de crédito como: Extrafinanciamiento, Intrafinanciamiento o Compra de Saldos (previa aprobación del Banco).

- Posibilidad de afiliarse a un Plan de Asistencia a su Tarjeta de Crédito con un cargo mensual.

### **Programas de Lealtad**

**Programa Davipuntos:** es una excelente opción para acumular Davipuntos por sus compras y obtener variados beneficios que podrá disfrutar de manera sencilla y ágil, convirtiendo la tarjeta en su aliado para vivir experiencias inolvidables. También podrá canjear sus Davipuntos en el sitio web Davipuntos desde la Banca en Línea. Adicionalmente, le brinda otros beneficios y opciones de redención que podrá consultar en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr).

**Tarjetahabientes Infinite:** Acceso a membresía PriorityPass. Ver términos y condiciones en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)

**Tarjetahabientes Black:** Acceso al Mastercard Airport Experience. Ver términos y condiciones en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)

**Programa Farmavalue:** es una excelente opción para ahorrar al recibir descuentos especiales en sus compras en cualquier Farmavalue del país y podrá acumular Davipuntos por sus compras. Canjear sus Davipuntos en el sitio web Davipuntos desde la Banca en Línea. Adicionalmente, le brinda otros beneficios y opciones de redención que podrá consultar en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)

**Programa MileagePlus:** es una excelente opción para acumular millas MileagePlus por sus compras y viajes, dirigido a tarjetahabientes que gustan de viajar con United Airlines y las aerolíneas asociadas a StarAlliance. Adicionalmente, le brinda otros beneficios y opciones de redención que podrá consultar en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr) y en [www.united.com](http://www.united.com)

**Programa LifeMiles:** es una excelente opción para acumular millas Lifemiles por sus compras y viajes, dirigido a tarjetahabientes que gustan de viajar con Avianca y las aerolíneas asociadas a StarAlliance. Adicionalmente, le brinda otros beneficios y opciones de redención que podrá consultar en [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr) y [www.lifemiles.com](http://www.lifemiles.com)

### **a) Método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés:**

**Intereses corrientes:** la tasa de interés corriente inicial (también conocida como "Tasa de Interés Nominal") está indicada en el Contrato de Tarjetas de Crédito y la aplicable a cada período durante la vigencia del contrato se encuentra a disposición de El Cliente en cualquiera de las oficinas y/o sucursales de Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. y se indicará en el estado de cuenta que le será enviado. La tasa de interés será revisable, variable y ajustable, y la tasa aplicable será la vigente para el período correspondiente, que será determinada por el Banco y la cual no superará en ningún caso la tasa anual máxima de interés vigente determinada por el Banco Central de Costa Rica. El monto del saldo adeudado podría aumentar si no realiza el pago de contado respectivo. La tasa de interés corriente aplicable, así como el monto correspondiente a intereses, aplicables al total de saldos adeudados podría variar de acuerdo a las modificaciones posteriores de la tasa de interés por parte del Banco.

En todo cálculo de tasas de interés sea inicial o en su revisión y ajuste, ya sea que se trate de intereses corrientes o moratorios,

su determinación se realizará de la siguiente forma: se utilizará la fórmula financiera de cálculo de interés simple, tomando como base el año comercial de trescientos sesenta (360) días calendario. Así, se multiplicará el saldo adeudado por la tasa pactada en forma anual (es decir, la tasa mensual multiplicada por doce (12) y este resultado se dividirá entre la base de trescientos sesenta (360) días y se multiplicará por los días transcurridos entre la última fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el saldo del principal del periodo anterior y el monto del pago realizado por El Cliente y éste se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre treinta (30) y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha del pago realizado y la siguiente fecha de corte del nuevo estado de cuenta.

**1. Intereses corrientes del periodo:** son los intereses corrientes que se cargan sobre el total de saldos de principal adeudados. En caso de que no cubra la totalidad del saldo adeudado y exigible a la fecha de corte respectiva en cada período mensual, el total del monto adeudado existente en cada fecha de corte será llevado a nueva cuenta y generará intereses a la tasa corriente aplicable al período que corresponda.

**2. Intereses moratorios:** el interés moratorio es aquel que se calcula por los saldos en mora de El Cliente y la fórmula de cálculo que se debe utilizar es la siguiente: es la parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresada en forma mensual, dividido entre treinta (30) y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago. En caso de pagos parciales al pago mínimo, se calculará el monto correspondiente a los intereses moratorios sobre la parte del abono al principal adeudado resultante.

**3. Cálculo del pago mínimo:** es el monto de la cuota mensual o cantidad de dinero, expresada en moneda nacional, extranjera o ambas, que el titular debe pagar en la fecha de vencimiento para no incurrir en mora y mantener su cuenta al día. Este pago incluye intereses a la tasa vigente, comisiones o recargos y una amortización al principal según el plazo de financiamiento otorgado por el emisor.

**4. La Tasa de Interés Total Anual:** La Tasa de Interés Total Anual (la "TITA") corresponde a la Tasa de Interés Nominal (la "TIN"), o Tasa de Interés Corriente, 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 (excluyéndose siempre los cargos por gestión de cobranza y los intereses moratorios, así como cualquier otro cargo voluntario u opcional para el deudor), tales como pero no limitados a comisiones por desembolso, adelantos de efectivo, pagos en ventanilla, membrecías obligatorias, pago por anualidades, retiro en cajeros no propios de la entidad, gastos por formalización, cargos por no uso de la facilidad de crédito, gastos por administración, penalizaciones, anualidades, avalúos, honorarios y gastos legales, seguros obligatorios, cargos por manejo y administración de cuenta, membrecías, así como cualquier otro costo financiero, en el tanto los mismos sean requisito indispensable u obligatorio para obtener el crédito, sean financiados o no dentro del monto de la operación; independientemente del momento en que sean constituidos o de que los servicios sean brindados por el Banco o por un tercero.

Para efectos de la facilidad de crédito, los los diferentes tipos de costos, gastos, multas comisiones y otros cargos que pueden cobrarse con el uso de la Tarjeta de Crédito y/o sus distintos planes de financiamiento son los que se detallan en las siguientes secciones 4.1 a 4.7.

### **La TITA se calcula de la siguiente manera:**

Se sumará a la TIN anual el total de costos, gastos, multas, seguros, comisiones y cualquier otro cargo (según lo antes indicado), para lo cual se seguirán los siguientes pasos según corresponda y en lo que sea aplicable para el caso concreto:

**a. Aquellos que tengan lugar una única vez.** Cuando el monto correspondiente a cada uno de los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro cargo adicional en que el deudor debe incurrir una sola vez y que puede generarse en cualquier momento de la operación crediticia.

En este caso se debe dividir el monto total correspondiente a cada uno de éstos entre el monto total del crédito aprobado, una vez esto, el resultado se divide entre la cantidad total de años de la operación crediticia y su resultado se multiplica por 100.

Para ello se utilizará la siguiente fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Monto total del cargo cobrado}}{\text{Monto total del crédito aprobado}} \right] / \text{Cantidad total de años del crédito} \times 100$$

**b. Los seguros.** Cuando los seguros son obligatorios y por lo tanto constituyen un costo asociado al crédito, en que el deudor debe incurrir de manera periódica, ya sea durante un lapso o a lo largo de toda la vida del crédito, tales como: seguros de desempleo, seguros de vida, seguros patrimoniales.

En este caso, se debe dividir el monto total a pagar correspondiente a cada uno de estos cargos según su periodicidad entre el monto total asegurado, y el resultado se multiplica por la cantidad de pagos anuales según periodicidad y el resultado se multiplica por 100.

Para ello se utilizará la siguiente fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Monto total del cargo cobrado}}{\text{Monto total del activo asegurado}} \right] \times \text{Cantidad de pagos por año} \times 100$$

**c. Aquellos que tengan lugar de forma eventual.** Cuando los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro cargo adicional en que el deudor debe incurrir, suceden de manera eventual una sola vez o varias veces durante la vida del crédito, tales como: comisiones por adelanto de efectivo, entre otros.

En este caso se debe dividir el monto total absoluto correspondiente a cada uno de los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro cargo adicional, entre el saldo de la operación, el resultado se divide entre la cantidad de cuotas restantes a pagar según periodicidad, y finalmente el resultado se multiplica por la cantidad de pagos anuales según periodicidad y se multiplica por 100.

Para realizar el cálculo se procede de la siguiente forma:

$$\left[ \frac{\text{Monto total del cargo cobrado eventual}}{\text{Saldo pendiente del crédito al momento del cargo}} \right] / \text{Cantidad total de cuotas restantes del crédito} \times \text{Cantidad de pagos por año} \times 100$$

**d. Cuando se trate de créditos revolutivos,** los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro cargo adicional en que el deudor debe incurrir en cualquier momento durante la vida del crédito y que corresponden a componentes como: adelantos de efectivo, pagos en ventanilla, membrecías obligatorias, pago por anualidades, retiro en cajeros no propios de la entidad.

En este caso para calcular el gasto porcentual expresado en años se debe dividir el monto total absoluto correspondiente a cada uno los costos, gastos, multas, comisiones y cualquier otro cargo adicional entre el monto total del crédito (o límite de crédito), el resultado se divide entre la cantidad de cuotas, y finalmente el resultado se multiplica por la cantidad de pagos anuales según periodicidad y se multiplica por 100.

Para realizar el cálculo se procede de la siguiente forma:

**$$\left[ \left( \frac{\text{Monto total del cargo cobrado eventual}}{\text{Monto total del crédito aprobado}} \right) / \text{Cantidad total de cuotas del crédito} \right] \times \text{Cantidad de pagos por año} \times 100$$**

Nota: Para anualizar los cargos cobrados se debe considerar su periodicidad, de forma tal, que si la periodicidad del pago es mensual se deben considerar 12 pagos anuales, bimensual 6 pagos, trimestral 4 pagos, cuatrimestral 3 pagos o semestral 2 pagos.

El resultado de cada uno de estos componentes se adiciona a la TIN anual aplicable a la facilidad de crédito y el monto resultante corresponde a la TITA expresada en forma anual.

Para efectos informativos, se aplicaría la siguiente fórmula:  **$TITA: TIN+TCt+TG+TM+TCs+TOC$**

Las TITA iniciales aplicables tanto para financiamiento, intrafinanciamiento y extrafinanciamiento en colones y en dólares, así como sus componentes, serán las siguientes en lo que corresponda, considerando que las mismas podrán variar según lo establecido en Contrato de Tarjeta de Crédito:

#### 4.1 Tasa de Interés Total Anual Tarjeta\*

|               |        |                 |       |
|---------------|--------|-----------------|-------|
| Anual Colones | 35,51% | Mensual Colones | 2,96% |
| Anual Dólares | 28,71% | Mensual Dólares | 2,39% |

|   | Colones |         | Dólares |         |
|---|---------|---------|---------|---------|
|   | Anual   | Mensual | Anual   | Mensual |
| TITA  | 35,51%  | 2,96%   | 28,71%  | 2,39%   |
| TIN   | 35,51%  | 2,96%   | 28,71%  | 2,39%   |
| TCT   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TG  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro por administración de cuenta en el intrafinanciamiento y extrafinanciamiento                        | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por deterioro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por robo   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por pérdida  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro administrativo por sobregiro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por renovación  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Club de Beneficios  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TCs   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Comisión por pago anticipado o abono extraordinario en el intrafinanciamiento y en el extrafinanciamiento | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TOC   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |

\*Para obtener las tasas mensuales se divide entre 12 la tasa anualizada

\*Las TITA podrán variar de conformidad con las oscilaciones que experimente la tasa de interés corriente.

#### 4.2 Tasa de Interés Total Anual Intrafinanciamiento y Extrafinanciamiento\*

|               |        |                 |       |
|---------------|--------|-----------------|-------|
| Anual Colones | 26,60% | Mensual Colones | 2,22% |
| Anual Dólares | 21,60% | Mensual Dólares | 1,80% |

|   | Colones |         | Dólares |         |
|---|---------|---------|---------|---------|
|   | Anual   | Mensual | Anual   | Mensual |
| TITA  | 26,60%  | 2,22%   | 21,60%  | 1,80%   |
| TIN   | 26,00%  | 2,17%   | 21,00%  | 1,75%   |
| TCT   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TG  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro por administración de cuenta en el intrafinanciamiento y extrafinanciamiento                        | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por deterioro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por robo   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por pérdida  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro administrativo por sobregiro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por renovación  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Club de Beneficios  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TCs   | 00,60%  | 00,05%  | 00,60%  | 00,05%  |
| Comisión por pago anticipado o abono extraordinario en el intrafinanciamiento y en el extrafinanciamiento | 00,60%  | 00,05%  | 00,60%  | 00,05%  |
| TOC   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |

\*Para obtener las tasas mensuales se divide entre 12 la tasa anualizada

\*Las TITA podrán variar de conformidad con las oscilaciones que experimente la tasa de interés corriente.

### 4.3 Tasa de Interés Total Anual Compra de Saldo\*

|               |        |                 |       |
|---------------|--------|-----------------|-------|
| Anual Colones | 30,00% | Mensual Colones | 2,50% |
| Anual Dólares | 27,72% | Mensual Dólares | 2,31% |

|   | Colones |         | Dólares |         |
|---|---------|---------|---------|---------|
|   | Anual   | Mensual | Anual   | Mensual |
| TITA  | 30,00%  | 2,50%   | 27,72%  | 2,31%   |
| TIN   | 30,00%  | 2,50%   | 27,72%  | 2,31%   |
| TCT   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TG  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro por administración de cuenta en el intrafinanciamiento y extrafinanciamiento                        | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por deterioro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por robo   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por reposición por pérdida  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cobro administrativo por sobregiro  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Cargo por renovación  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Club de Beneficios  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TCs   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| Comisión por pago anticipado o abono extraordinario en el intrafinanciamiento y en el extrafinanciamiento | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |
| TOC   | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  | 00,00%  |

\*Para obtener las tasas mensuales se divide entre 12 la tasa anualizada.

\*Las TITA podrán variar de conformidad con las oscilaciones que experimente la tasa de interés corriente.



**(ii)** Cuando los costos porcentuales o nominales impliquen un único desembolso o se realicen anualmente o a plazos mayores a un mes, estos deberán expresarse en términos porcentuales para cada uno de los meses del año.

**(iii)** Si la operación está expresada o contiene un cargo que se encuentra expresado en dólares y deba realizarse su conversión a moneda nacional, esta conversión se hará de conformidad con el tipo de cambio de venta de referencia del Banco Central de Costa Rica (el "BCCR"), para el día en que deba cumplir con la obligación respectiva.

La TITA no podrá sobrepasar la tasa anual máxima de interés definida por el BCCR en la primera semana de los meses de enero y julio de cada año, en los términos del artículo treinta y seis bis de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y tendrán una vigencia de un semestre a partir de su publicación.

La tasa de interés moratoria no se considera para los efectos del cálculo de la TITA o la TIN ya que se trata de categorías diferentes y distintas entre sí.

**5. Comisiones y otros cargos:** El Cliente acepta por este medio que El Banco cobrará y podrá cargar a la cuenta de El Cliente, sin perjuicio de los demás servicios previstos en otras cláusulas, los siguientes gastos:

- a)** Todos los gastos en que incurra El Banco para cumplir órdenes e instrucciones de El Cliente para tomar prontas medidas para proteger los intereses de éste, serán por cuenta de El Cliente, ya sea que se refieran a gastos de correo, teléfono, cable, mensajeros especiales, seguros, transporte, órdenes de pago, etc.
- b)** Gastos por la expedición de duplicados de estados de cuenta o cualquier otro documento que El Cliente le solicite a El Banco. Dicha comisión se cobrará en atención a la clase de documento cuya copia se solicita y a la antigüedad del documento.
- c)** Otros gastos o cobros administrativos por el manejo de la cuenta. El monto de los cargos y/o tarifas así cobrados será determinado por El Banco, los cuales podrán variar de tiempo en tiempo y se encontrarán en todo momento a disposición de El Cliente en El Banco.

***b) Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones:***

En caso de robo, pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta, el titular y/o tarjetahabiente deberá dar aviso inmediato y por escrito al emisor de tal circunstancia y será responsable por el uso que un tercero hiciera de la tarjeta, hasta la recepción del aviso escrito por parte del emisor. Toda reposición de tarjeta será cargada al titular al precio vigente al momento de la reposición. Una vez que el tarjetahabiente haga la notificación a El Banco por cualquiera de los medios indicados, El Banco le proveerá un código de confirmación del reporte; el cual queda registrado automáticamente en el sistema de El Banco. El tarjetahabiente será responsable de los consumos ilícitos efectuados con dicha tarjeta antes de que haya efectuado la notificación a El Banco y éste haya emitido el código de confirmación de su reporte. Una vez notificado a El Banco, el robo, pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta de crédito y hecha la confirmación del reporte, el tarjetahabiente será ilimitadamente responsable de los consumos lícitos o ilícitos que se hagan con su tarjeta de crédito. En caso de que el tarjetahabiente no haga en su momento la notificación correspondiente a El Banco, del robo, pérdida, extravío o sustracción de su tarjeta de crédito, la responsabilidad que le corresponde al tarjetahabiente terminará el día de vencimiento de la

tarjeta de crédito y el tarjetahabiente, por ende, será responsable del pago de todas las sumas que por consumo se carguen a su cuenta. En caso de deterioro de la tarjeta, aplicará todo lo indicado en esta cláusula para el reporte por robo, pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta, siendo obligación del tarjetahabiente notificar al emisor de esta situación y suspender el uso de su tarjeta hasta que se haya completado el trámite de reposición.

**c) Procedimiento y plazo para reclamos, así como la unidad o persona encargada para la resolución de controversias:**

El Cliente tiene derecho a formular los reclamos y gestiones que estime oportunos con respecto a los consumos o transacciones efectuados, cuando a su exclusivo criterio el emisor hubiere incumplido con alguna de sus obligaciones en el Contrato de Tarjeta de Crédito o la información y/o publicidad de alguno de los servicios prestados no se ajuste con lo aquí establecido o con la normativa aplicable a las tarjetas de crédito. El Cliente deberá presentar sus reclamaciones por escrito o por cualquier otro medio que El Banco ponga a su disposición, y una vez presentada ésta El Banco le entregará un número o código de confirmación del reporte que quedará registrado automáticamente en el sistema de El Banco. Este número de registro o gestión debe contener al menos la fecha y hora del recibo de la gestión y el emisor deberá indicar el procedimiento a seguir. Los plazos de cada procedimiento de reclamaciones en ningún supuesto podrán exceder los ciento veinte (120) días naturales después de presentados para aquellas gestiones que involucren a las marcas internacionales, ni de sesenta (60) días cuando las impugnaciones sean únicamente imputables al emisor local. En todo caso, El Banco se compromete a no impedir o dificultar a El Cliente el uso de su tarjeta de crédito, siempre y cuando el titular se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

**d) Del Consumidor Financiero:**

**A. Forma y medios de pago permitidos:** Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Tarjeta de Crédito, el Cliente y los demás obligados podrán hacer los pagos a los que está(n) obligado(s):

- (i)** En fondos inmediatamente disponibles en las sucursales del Banco en dinero efectivo o cheque en días hábiles (son aquellos días en que las sucursales del Banco estén abiertas al público). Los pagos realizados mediante cheque no serán efectivos hasta la acreditación de los fondos a favor del Banco;
- (ii)** En la banca en línea web o aplicación móvil ("App") del Banco;
- (iii)** Mediante débito automático cuando el Cliente o los demás obligados así lo hubieran autorizado en su cuenta; y/o
- (iv)** En cualquier otro medio que habilite el Banco y sea anunciado en su página web o mediante aviso a alguno de los medios de comunicación elegidos e indicados al Banco por el Cliente y/o los demás obligados.

**B. Comunicaciones y Avisos:** Cualquier aviso o comunicación oficial con el Cliente y/o los demás obligados de conformidad con el Contrato de Tarjeta de Crédito, incluyendo, pero sin limitación a: estados de cuenta, comprobantes de pago, así como información acerca de las pólizas de seguro incluyendo pero no limitado al detalle de las coberturas, aseguradora y copia de la póliza o indicación de donde ubicar la misma, relacionadas a la Tarjeta de Crédito y cualquier cambio en las mismas, deberá efectuarse por el Banco a los medios de comunicación indicados al Banco.

El Cliente y/o los demás obligados entiende(n) y acepta(n) que es su responsabilidad comunicar oportunamente al Banco cualquier

cambio o actualización del medio señalado, siendo su entera responsabilidad de mantener actualizada su información y en caso de no hacerlo, exime(n) de toda responsabilidad al Banco. Para todo efecto legal, se entenderán recibidas cualquier comunicación o aviso del Banco veinticuatro horas posteriores a su envío.

### **C. Derechos y Obligaciones:**

Son derechos del Cliente y/o de los demás obligados del Crédito:

- (i)** Obtener información clara, veraz y oportuna acerca de las características de la Tarjeta de Crédito.
- (ii)** Realizar pagos anticipados a la Tarjeta de Crédito con sujeción a los términos, condiciones, restricciones y/o comisiones estipuladas en el Contrato de Tarjeta de Crédito.
- (iii)** Exigir al Banco el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- (iv)** Recibir una atención ágil, justa, proporcional y oportuna de las reclamaciones que formule al Banco en relación con el Contrato de Tarjeta de Crédito.
- (v)** Todos los demás derechos conferidos por este Contrato, la Ley 7472, sus reglamentos y la legislación aplicable.

Son obligaciones del Cliente y/o de los demás obligados del Crédito:

- (i)** Corroborar la información presentada por el Banco en los estados de cuenta, y llevar su adecuado registro.
- (ii)** Mantener actualizada la información de contacto e identificación, así como el domicilio, la dirección electrónica o cualquier otro medio de información pertinente indicado al Banco a efectos de recibir los estados de cuenta, avisos y cualquier otra información relacionada con la Tarjeta de Crédito.
- (iii)** Cumplir con sus obligaciones legales asumidas bajo el Contrato de Tarjeta de Crédito.
- (iv)** Todas las demás obligaciones impuestas por la Ley 7472, sus reglamentos y cualquier otra legislación o normativa que le es aplicable.
- (v)** Reportar al Banco cualquier cambio que afecte su situación como tarjetahabiente y/o parte obligada con relación a la Tarjeta de Crédito.