

## FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETAS DE DEBITO BANCO DAVIVIENDA (COSTA RICA) SOCIEDAD ANONIMA

Estimado Cliente:

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo No. 35867, el Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. en adelante el Banco, emite el presente **FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETAS DE DEBITO** que incluye un resumen de condiciones relacionadas al Contrato de Tarjeta de Débito suscrito y al uso de la misma.

1. **Sobre la Tarjeta de Débito:** instrumento financiero personal e intransferible que puede ser magnético, virtual o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el tarjetahabiente disponga en una cuenta corriente o de ahorro en El Banco. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros electrónicos del Banco o de cualquier otra red o sistema que en el futuro El Banco ponga a disposición de El Cliente.
2. **Tipos de Tarjetas de Débitos:** Existen tres tipos de tarjetas de débito: Visa débito clásica, Visa débito dorada y Visa débito Platino las cuales poseen cuenta de ahorros en colones y dólares, que le permite administrar su salario u otro ingreso, obteniendo rendimientos competitivos sin perder la disponibilidad, ya que puede hacerlo efectivo en el momento en que usted lo necesite.
3. **Cobertura:** Las Tarjetas de Débito Davivienda Visa tienen cobertura de uso dentro y fuera del país.
4. **Características:** Las principales características de la Tarjeta de Débito Davivienda son:
  - a. Se le asignará un número de cuenta en colones o dólares o ambas monedas para realizar sus transacciones
  - b. Acceso a retiros de efectivo desde su Cuenta, a través de la amplia red de cajeros automáticos a nivel mundial
  - c. Envío trimestral del estado de cuenta, con el detalle de los movimientos
  - d. Teléfono Rojo a través del 2287-1111
  - e. Acceso a Banca en Línea ([www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)), plataforma tecnológica que le provee de información las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiéndole de manera ágil y segura consultar saldos, consultar el movimiento en las cuentas, transferir fondos entre cuentas, acceder a información sobre otros servicios ofrecidos, solicitar la apertura de servicios, comprar o vender dólares y consultar estados de cuenta de los productos relacionados a sus tarjetas de débito (incluidas las transacciones liquidadas hasta el día anterior)
5. **Productos relacionados:** La Tarjeta de Débito cuenta con una serie de beneficios de acuerdo al tipo de cuenta asociada y seleccionada por el Cliente, dentro de las que se destacan:
  - a. **Cuenta de Ahorros (Cuenta Maestra y Débito):** El Cliente adquiere el derecho de depositar dinero efectivo, cheques, u otros valores que así lo permitan en El Banco y de disponer total o parcialmente de sus saldos por medio del uso de una tarjeta, ya sea de crédito o de débito que para tal efecto



le suministrare Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. Con esta tarjeta El Cliente podrá girar fondos en los comercios y cajeros electrónicos que acepten la tarjeta, y en las cajas de El Banco con el uso de una Nota de Cargo (o voucher).

La Cuenta Maestra es una solución financiera que integra los productos esenciales de uso cotidiano, En un solo producto usted tiene a su disposición, Cuenta de ahorro en colones y en dólares americanos, Tarjeta de débito VISA Internacional, Tarjeta de crédito Internacional y también puede ligar una cuenta corriente. Este producto le permite administrar sus ahorros totalmente a la vista, generando rendimientos de acuerdo a los montos promedios mensuales que maneje en su cuenta.

- b. Cuenta Corriente:** El Cliente adquiere el derecho de depositar dinero efectivo, cheques, u otros valores que por su naturaleza lo permitan en el Banco y de disponer total o parcialmente de sus saldos mediante el giro de cheques u otra forma previamente convenida con el Banco, quien por su parte actuará principalmente en ejercicio del denominado “servicio de caja”. El Cliente se obliga a mantener depositado en El Banco el dinero suficiente para atender el pago de los cheques que libre contra El Banco normalmente o por medios electrónicos, y éste a atender el pago de los cheques girados por El Cliente de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, los cuales deberán ser cheques suministrados por El Banco o confeccionados a través de El Cliente según se indica más adelante, y que no presenten, a juicio de El Banco, apariencia de falsificación apreciable a simple vista. Antes de pagar y cargar a la cuenta de El Cliente los cheques u otras órdenes giradas por El Cliente y presentadas por caja, El Banco identificará a la persona que lo(s) presente al cobro, verificará la autenticidad de la firma de El Cliente, la emisión regular del cheque y la continuidad formal en los endosos, sin que El Banco sea responsable frente a El Cliente en el caso de que dichos endosos no sean auténticos
- c. Cuenta de Ahorro Suma Sueños:** La cuenta ideal para que sus hijos aprendan la importancia del ahorro y el verdadero valor que tienen las cosas, Esta cuenta le ayudará también a administrar el dinero en forma eficiente, ya que brinda acceso a comercios y cajeros automáticos.
- d. Cuenta Ahorro Simplificada:** la Cuenta de Ahorro Simplificada es perfecta para simplificar sus finanzas personales de forma ágil y segura por medio de una Cuenta de ahorro en colones y dólares
- e. Cuenta Corriente Personal:** Es una cuenta en la cual puede utilizar como medio de pago una chequera, y puede ligar una tarjeta de débito internacional Visa
- f. Cuenta Corriente Comercial:** Dirigida a empresas que manejan una cantidad importante de cheques durante el mes. Se establece saldo mínimo, pero le ofrece una mayor cobertura de cheques sin costo.
- g. Cuenta Corriente Simplificada:** Es una cuenta en la cual puede utilizar como medio de pago una chequera y contar con una cuenta corriente en colones o en dólares y puede solicitar una tarjeta de débito VISA Internacional



## 6. Cálculo para pago de intereses en las cuentas pasivas:

**Saldo promedio:** El saldo promedio se calcula sobre todos los saldos diarios disponibles, dividido entre el número de días del corte con base a 360 días y semanas de 7 días.

**Rangos:** El pago de intereses se calcula en forma escalonada de acuerdo a rangos establecidos. Para cada rango se define una tasa de interés.

**Cálculo de intereses:** Se debe de efectuar una resta entre el rango final menos el rango inicial en forma ascendente, el resultado de dicha operación se debe de verificar si el saldo promedio cubre dicho valor. Si es correcto se procede a efectuar el cálculo siguiente, el resultado por la tasa de interés del rango por los días del corte entre 360 días, dicho resultado se debe restar al saldo promedio y proceder con el siguiente rango a calcular. Si el resultado de la resta de los rangos no cubre el saldo promedio se toma el saldo promedio como base para el cálculo de los intereses del rango seleccionado.

Los rangos para pago de intereses estarán incluidos en el estado de cuenta mensual que el Banco emite, según el tipo de cuenta que el cliente posea

## 7. Comisiones y cargos aplicables:

El Cliente acepta y se obliga al pago de las siguientes comisiones y cargos por parte de El Banco, de conformidad con el Contrato suscrito, sin necesidad de requerimiento previo:

- 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) Los cargos vigentes por gastos por mantenimiento mensual de las cuentas, ya sean estas particulares o comerciales, cuyo saldo promedio mensual disponible sea inferior al saldo mínimo exigido por El Banco. Igualmente, El Banco queda facultado para aplicar un cargo adicional a cuentas que muestren un movimiento fuera de lo común o que requieran un servicio especial por parte de El Banco.
- c) Los cargos vigentes por gastos relacionados a 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.
- d) Los cargos vigentes por gastos de expedición de copias fotostáticas de cheques que haya librado y depósitos que haya consignado, si en alguna oportunidad, después de microfilmadas se ha extraviado o deteriorado antes de ser contabilizados.
- e) El cargo mensual vigente por inactividad de la cuenta, cierre, devolución de cheques depositados, pérdida de libreta o por cualquier otro motivo que El Banco determine.
- f) Los cargos vigentes para la reposición de la Tarjeta de Débito.
- g) Otros gastos o cobros administrativos vigentes por el manejo de la cuenta y la Tarjeta de Débito. El monto de los cargos y/o tarifas aquí cobrados serán determinados 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.



De conformidad con el Contrato, El Banco podrá de tiempo en tiempo fijar el saldo mínimo aplicable a este tipo de cuentas y el mismo será exigible de conformidad con la comunicación hecha por El Banco con la antelación correspondiente por cualquier medio de comunicación utilizado por El Banco, a fin de que El Cliente acepte o no dicho cambio conforme a las reglas aplicables para este tipo de modificaciones.

- 8. Procedimiento para el reporte de pérdida o robo y las condiciones que prevalecen en tales situaciones:** En caso de pérdida, robo, extravío, deterioro, sustracción de la Tarjeta, El Cliente deberá dar aviso inmediato y por escrito al Banco de tal circunstancia, al correo electrónico [costarica\\_clientes@davivienda.cr](mailto:costarica_clientes@davivienda.cr) y comunicarse inmediatamente al Teléfono Rojo 2287-11111. De esta forma el Banco procederá con el trámite de reposición de la Tarjeta.

Toda reposición de Tarjeta de Débito será cargada al titular al precio vigente al momento de la reposición. Una vez que el Cliente 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 Cliente 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 Débito y hecha la confirmación del reporte, el Cliente será ilimitadamente responsable de los consumos lícitos o ilícitos que se hagan con su Tarjeta de Débito. En caso de que el Cliente no haga en su momento la notificación correspondiente del robo, pérdida, extravío o sustracción de su Tarjeta de Débito a El Banco, la responsabilidad que le corresponde al Cliente terminará el día de vencimiento de la Tarjeta de Débito y el Cliente será responsable del pago de todas las sumas que por consumo se carguen a su cuenta.

En caso de deterioro de la Tarjeta de Débito, aplicará todo lo indicado en esta cláusula para el reporte por robo, pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta de Débito, siendo obligación del Cliente notificar al Banco de esta situación y suspender el uso de su tarjeta hasta que se haya completado el trámite de reposición.

## 9. Procedimiento para reclamos

### ¿Cómo debo presentar un reclamo?

Por escrito en cualquier sucursal o por otros medios que el Banco ponga a mi disposición, adjuntando toda la prueba para respaldar el caso y cualquier otra información requerida por el Banco, las marcas y cualquier otro involucrado en el proceso. Además debo firmar y aportar el formulario (disponible en las sucursales) para reclamos cuando sea requerido por el Banco

### ¿En qué plazo debo presentar mi reclamo?

Para todo tipo de controversia donde se haya utilizado la tarjeta como medio de pago, el plazo para presentar un contracargo es 60 días hábiles a partir de la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción.

### ¿Cuál es el plazo de resolución del Banco?

120 días naturales para marcas o transacciones internacionales y de 60 días para transacciones locales. Pero estoy claro que los plazos en muchas ocasiones están fuera del control del Banco.



¿Qué pasa si se determina que el reclamo es de mi responsabilidad y/o que no es procedente?

Se me aplicarán cargos por costos administrativos, entre ellos, costos del pago del servicio por la defensa y podrán variar según la complejidad del caso y su defensa. Los mismos se cargarán a mi estado de cuenta como una transacción más y se financiará en las mismas condiciones.

¿La solicitud de reversión es debatible?

Soy consciente que sí lo es, de acuerdo a la reglas establecidas por las diferentes marcas. Es decir, tanto el comercio afiliado, como el Banco o Adquirente, la Marca y cualquier otro involucrado en el proceso, puede solicitar y justificar que se apruebe el cargo.

¿Quién es el encargado de tramitar mi solicitud?

El departamento de contracargos si se refiere a aspectos relacionados con cargos a su tarjeta, y el departamento de Servicio al Cliente si se refiere a otros aspectos.

¿Dónde puedo informarme del avance del caso?

Podré informarme a través del teléfono 2287-1111, o en cualquiera de las sucursales del Banco, brindando el número de la gestión de mi solicitud.



10.

11. **Beneficios:** El Banco podrá implementar beneficios adicionales tales como planes de lealtad, los cuales serán regulados vía reglamento, según las condiciones aplicables.

12. **Resolución de controversias:** Para mayor información y consultas, El Cliente puede llamar al Teléfono Rojo 2287-1111 o por medio del correo electrónico [costarica\\_clientes@davienda.cr](mailto:costarica_clientes@davienda.cr)



**RECIBO DE ENTREGA  
FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETAS DE DEBITO  
BANCO DAVIVIENDA (COSTA RICA) SOCIEDAD ANONIMA**

Yo, \_\_\_\_\_ portador (a) de la cédula de  
identidad número \_\_\_\_\_ por este medio acepto y  
recibo el **FOLLETO EXPLICATIVO SOBRE USO DE TARJETA DE DEBITO** de  
parte de **BANCO DAVIVIENDA (COSTA RICA), S.A.** con cédula jurídica número  
3-101-046008.

A las \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Firma: \_\_\_\_\_

