

# TARJETA DE CRÉDITO

**Folleto Explicativo  
Tarjeta de Crédito  
Banco General (Costa Rica), S.A.**



**Banco General**

# **Folleto Explicativo Tarjeta de Crédito**

## **Banco General (Costa Rica), S.A.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Ejecutivo número 35.867-MEIC, para efectos de este Folleto Explicativo denominado el "Reglamento", el Banco General (Costa Rica), S.A., emite el presente Folleto Explicativo para la utilización de la Tarjeta de Crédito por parte de sus clientes, cumpliendo así con las disposiciones legales vigentes.

Para todos los efectos de este folleto informativo, Banco General (Costa Rica), S.A., se denominará "Banco General y/o Banco", la Tarjeta de Crédito VISA Banco General, se denominará "Tarjeta de Crédito".

### **1. BENEFICIOS**

#### **• Plan de Lealtad Estrellas.**

Al adquirir su tarjeta de crédito con Banco General, el tarjetahabiente obtiene acumulación de Estrellas, que pueden ser canjeadas por dinero en efectivo o crédito a una cuenta.

El cliente obtendrá como bonificación una Estrella por cada dólar o su equivalente en colones por lo que consuma en su tarjeta de crédito, en concepto de compras de bienes o servicios en los comercios afiliados. El canje de las Estrellas se realiza en las sucursales bancarias de Banco General.

El producto aplica únicamente a las tarjetas de crédito emitidas por Banco General y en las siguientes categorías:

- ✓ Banco General Signature
- ✓ Banco General Platino
- ✓ Banco General Oro

El Reglamento del Programa de Estrellas para Tarjeta de Crédito Banco General (Costa Rica) S.A. se encuentra disponible en nuestra página web <https://www.bgeneral.fi.cr>

- Seguro de viajero de VISA. Para mayor información puede ingresar a <https://www.visa.com>
- Acceso a la Cuenta General, ligada a su tarjeta de crédito y que permite mayor facilidad en la administración de sus finanzas.
- Financiamiento a 48 meses plazo.

- Con la tarjeta de crédito del Banco General el tarjetahabiente tiene acceso a descuentos desde un 10% hasta un 30% en comercios y restaurantes afiliados. Para mayor información ingresar a la página electrónica <https://www.bgeneral.fi.cr>

## **Cargos Automáticos:**

Con este servicio puede afiliar el pago de sus servicios públicos: electricidad, agua y teléfono. Mes a mes, el monto respectivo de cada uno de los servicios afiliados se cargará a su tarjeta de crédito de forma automática, evitando tener que movilizarse para hacer sus pagos.

## **¿Cómo afiliarse?**

1. Visitando nuestras sucursales.
2. Por medio de su Ejecutivo de Negocios.
3. Llamando a nuestro servicio al cliente 2588 – 4700.

## **¿Cuáles servicios públicos aplican para cargos automáticos?**

- ICE Electricidad
- AYA
- ICE Telefonía Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)

## **Seguro contra Robo y Fraude de Tarjeta**

Realice compras y retiros dentro y fuera del país, de manera segura, con el seguro contra robo y fraude que Banco General pone a su disposición para cubrirle el 100% de su tarjeta.

## **Coberturas**

- Transacciones realizadas por personas no autorizadas en un período no mayor a 24 horas antes de la recepción del reporte de la pérdida.
- Falsificación o utilización del número de la tarjeta siempre y cuando el tarjetahabiente tenga la tarjeta en su poder.
- Asalto o robo en cajeros automáticos dentro o fuera del mismo, o en un radio de 15 metros del cajero automático.

## **Costos**

- **Tarjeta Signature:**
  - Costo mensual \$5,88
  - Cobertura hasta \$20.000

- **Tarjeta Platino:**
  - Costo mensual \$4,41
  - Cobertura hasta \$10.000
- **Tarjeta Dorada:**
  - Costo mensual \$2,83
  - Cobertura hasta \$5.000

El Tarjetahabiente libera a Banco General de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de su decisión de no contratar ningún tipo de seguro para el uso de la Tarjeta de Crédito.

Nota: Este seguro colectivo es contratado por Banco General (Costa Rica), S.A. con la aseguradora ASSA Compañía de Seguros, entidad regulada por SUGESE.

## **2. PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE PÉRDIDA, ROBO, EXTRAVÍO, DETERIORO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

En caso de que la Tarjeta de Crédito se extravíe, se pierda, sea hurtada, sustraída o robada, el Tarjetahabiente se encuentra obligado a dar aviso inmediato por escrito o por teléfono al Centro de Servicio al Cliente del Banco, informando de la circunstancia particular a nivel local al teléfono 2211-4739, en USA y Canadá al teléfono 1-800-396-9665, y para el resto del mundo por cobrar al teléfono 1-410-902-8022. El Tarjetahabiente será responsable del uso que un tercero le dé a la Tarjeta de Crédito, con firma falsa o sin ella en caso de no cumplir con el aviso dispuesto en esta cláusula. En estas circunstancias, se establecen las siguientes regulaciones, según el mecanismo empleado para obtener la autorización en las transacciones: a) autorizaciones por medio de banda magnética: en este caso las transacciones que se efectúen con firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por el Tarjetahabiente hasta la comunicación escrita al Banco; b) en casos de retiros de efectivo en cajeros automáticos por medio del número de identidad personal (PIN), dado que el mismo es de conocimiento exclusivo del Tarjetahabiente, su responsabilidad en transacciones efectuadas con él subsiste aún hasta el primer día hábil posterior al reporte escrito de la sustracción o pérdida de la Tarjeta. Banco General podrá cobrar al Tarjetahabiente una determinada suma por la pérdida de la Tarjeta a fin de efectuar los cambios y reposiciones requeridos y podrá hacer todas las averiguaciones que estime convenientes para determinar si hay responsabilidad del Tarjetahabiente en dichos consumos; en caso afirmativo, la responsabilidad del Tarjetahabiente continúa aún después de los plazos señalados. Toda reposición de la Tarjeta de Crédito será cancelada por el Tarjetahabiente al precio o costo vigente al tiempo de la reposición.

Banco General se reserva el derecho de solicitar al Tarjetahabiente y a los Tarjetahabientes Adicionales, la adquisición de un plan de protección contra robo, fraude y pérdida, con la entidad aseguradora que brinde a satisfacción del Banco la suficiente protección a sus Tarjetahabientes. Cuando se de el reporte escrito o por teléfono del Tarjetahabiente

respecto del robo, pérdida o extravío de la tarjeta, el Banco procederá a bloquear en el sistema la Tarjeta de Crédito, siendo el cliente responsable de las transacciones realizadas con la Tarjeta de Crédito antes de que la misma sea bloqueada por el Banco luego de la comunicación recibida al respecto.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE LOS TARJETAHABIENTES.

Los Tarjetahabientes cuentan con un plazo de sesenta días hábiles para realizar reclamos al Banco, relacionados con el Estado de Cuenta o de otras transacciones, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Para efectuar las reclamaciones que considere oportunas, el Tarjetahabiente deberá presentarse en forma personal a las oficinas centrales del Banco General o a cualquiera de sus sucursales en el territorio nacional, hacerlo vía telefónica de Servicio al Cliente del Banco al teléfono 2588-4700, o bien al correo electrónico del Banco [infocr@bgeneral.com](mailto:infocr@bgeneral.com). El Banco, una vez realizado el reclamo respectivo, entregará al cliente un número de registro o de gestión bajo el cual se reportó su reclamación, con la fecha, hora e indicación del procedimiento a seguir sobre su reclamo. La presentación del reclamo por parte del Tarjetahabiente no requiere de ninguna formalidad especial, sin embargo debe ser lo suficientemente clara y concisa del error que atribuye al Banco, fundamentando y explicando su reclamo de forma que permita su correcta valoración por parte del Banco para su estudio y resolución. De no existir ningún tipo de reclamo por parte del Tarjetahabiente en el plazo y por los medios indicados, la información y cuentas establecidas en los Estados de Cuenta se tendrán por aceptadas y reconocidas. Los reclamos que se presenten fuera del plazo establecido, tendrán un costo para el Tarjetahabiente de \$20,00 dólares por cada transacción que se solicite investigar, a efecto de cubrir los costos operativos y administrativos en que debe incurrir el Banco para atender el reclamo fuera de término. La Unidad encargada del trámite de reclamos es el Área de Contracargos del Banco, quien dará trámite, seguimiento y resolución de cada uno de los reclamos presentados por el Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente será contactado por su ejecutivo de negocios, quien le brindará la información referente a su reclamo.

### 4. CÁLCULO DE INTERESES, PAGO DE CONTADO Y PAGO MÍNIMO.

Banco General le presenta en forma simplificada características generales del sistema de cálculo de interés y pago mínimo utilizado para generar el estado de cuenta de su tarjeta de crédito.

Las tasas de interés son las siguientes:

Producto	Colones mensual		Dólares mensual	
	Normal	Moratorio	Normal	Moratorio
Gold	3.75%	3.92%	3.00%	3.17%
Platinum	3.50%	3.67%	2.50%	2.67%
Signature	3.00%	3.17%	2.00%	2.17%

En cada corte, el sistema calcula los intereses de la siguiente manera:

### **Interés corriente del período.**

La fórmula de cálculo utilizado es la siguiente:

Monto de cada transacción multiplicado por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual. El resultado obtenido se divide entre treinta y luego se multiplica por el número de días transcurridos desde la transacción hasta la fecha de corte.

### **Interés Corriente.**

Son aplicables cuando se opta por el financiamiento; por lo tanto no se aplica en caso de pago de contado. La fórmula de cálculo que utilizamos es la siguiente: El "Saldo Anterior Principal" se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días que pasaron entre la última

fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el "Saldo Anterior Principal" y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Para efecto de cálculo de intereses debe excluirse, del saldo anterior, los intereses de períodos anteriores incluidos en dicho saldo.

### **Interés Moratorio.**

La fórmula de cálculo utilizada es la siguiente: La parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta 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.

### **Pago Mínimo.**

Debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. La Fórmula de cálculo que utilizamos es la siguiente: Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por lo tanto deberá indicar el monto que corresponde al pago de intereses y el que corresponde a amortización del principal.

## **Pago de Contado.**

No incluye los intereses corrientes del período. La fórmula de cálculo que utilizamos es la siguiente: Saldo principal más el saldo de intereses corrientes menos los intereses corrientes del período, más otros cargos definidos en el contrato.

## **Consideraciones importantes:**

### **Si pagó de contado y a tiempo:**

- Se reversan intereses corrientes del periodo del mes anterior.
- No se le generan intereses corrientes sobre saldo financiado.
- Los intereses corrientes del periodo corresponden a los intereses de los débitos del mes menos cualquier interés calculado por créditos hechos en exceso posterior a la fecha de vencimiento del pago.

### **De lo contrario:**

- Los intereses corrientes sobre saldo financiado corresponden a los intereses del saldo inicial menos los intereses de los créditos del mes.
- Los intereses corrientes del periodo corresponden a los intereses de los débitos del mes.
- Saldo Inicial del corte: Saldo final del corte anterior.
- Débitos del corte: Todos los movimientos del débito, (compras, adelanto de efectivo, membrecías, etc.) excluyendo los intereses corrientes del periodo, intereses sobre saldo financiado, intereses moratorios, recargo por cuenta vencida (si tuviere).
- Créditos del corte: Todos los movimientos de crédito como lo son pagos, depósitos bancarios, notas de crédito, etc.
- Plazo: Meses de financiamiento.
- Importe vencido: Monto no cubierto del pago mínimo del mes anterior.
- Sobregiros: Diferencia entre el límite de crédito y el saldo al final del corte.
- Cualquier consulta no dude en contactarnos a los teléfonos 2588-4700, 2211-4739 o bien escríbanos a la dirección: [infocr@bgeneral.com](mailto:infocr@bgeneral.com)

## **5. TARIFAS DE CARGOS Y COMISIONES POR UTILIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

El Banco emisor tiene vigentes las siguientes tarifas por cargos y comisiones, los cuales pueden ser modificados en la forma prevista en el Reglamento mediante el aviso correspondiente al Tarjetahabiente. Todas las comisiones y cargos son expresadas en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, constituyendo montos máximos que el Banco cobrará al Tarjetahabiente en cada caso o supuesto, reservándose el derecho de aplicación del cobro, los que serán reflejadas en el Estado de Cuenta y deben ser cancelados por el Tarjetahabiente: A) Por la emisión de la Tarjeta de Crédito se cobrará un cargo por concepto de membrecía anual máximo de ciento veinticinco dólares. Dicho monto podrá incrementarse cuando el costo para el Banco lo requiera, lo cual se comunicará previamente al Tarjetahabiente. B) La membrecía anual por el uso de cada Tarjeta adicional o segundos plásticos que sean emitidas al amparo de este contrato, tendrán un cargo máximo de ciento veinticinco dólares. C) Los cargos administrativos por cuentas atrasadas, implicarán un cargo máximo de cincuenta dólares mensuales por cada mes de atraso, que podrá ser cargado a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento de no pago del monto mínimo de la Tarjeta. Este cargo no incluye el costo por la gestión de cobro, el cual deberá ser pagado por el Tarjetahabiente en forma separada. D) El cobro por la administración de la Tarjeta de Crédito que podrá cobrar el Banco, será de hasta un monto máximo de veinte dólares mensuales. E) El cargo por reposición de la tarjeta por deterioro, reposición por pérdida, robo o hurto, será de hasta un monto máximo de cincuenta dólares. F) La comisión por transacciones en el exterior que podrá cobrar el Banco al Tarjetahabiente, será hasta de un monto máximo del cinco por ciento de la transacción. G) Cualquier constancia, estados de cuenta, certificación de saldos, cartas de descargo u otras similares, tendrá un costo máximo de quince dólares por cada una. H) La comisión por retiro de dinero en efectivo por medio de la tarjeta de crédito en los cajeros automáticos o en las cajas del Banco, será del cinco por ciento del total del monto del retiro realizado por el Tarjetahabiente, siendo la comisión mínima un dólar o equivalente en moneda nacional. I) Cobro por renovación de la tarjeta de crédito tendrá un costo máximo de setenta y cinco dólares la Gold, cien dólares la Platino y ciento veinte cinco la Signature por cada uno. Si el Banco dispone establecer alguna otra comisión o cargo al Tarjetahabiente, o bien incrementar las establecidas en este contrato, se hará la comunicación respectiva en la forma prevista en el Reglamento.



**Banco General**