



Banco General

Folleto explicativo Tarjeta de Débito Visa Banco General Costa Rica

V1 junio 2025



¡Bienvenido a la Familia Banco General (Costa Rica), S.A.!

¿Qué es una Tarjeta Débito Visa Banco General?

Nuestra tarjeta de débito es un medio de pago a través de un plástico, respaldado con la disposición de fondos depositados en una cuenta de ahorro o cuenta corriente del Tarjetahabiente.

1. ¿Características de la Tarjeta Débito Visa Banco General?

- Tarjeta bimoneda, es decir, si la compra es en colones, rebaja del saldo de la cuenta colones, si la compra es en moneda dólares, rebaja del saldo de la cuenta en dólares, si alguna de éstas no cuenta con el suficiente saldo para cubrir la compra, rebajará de la cuenta que mantenga un saldo suficiente para cubrir la compra (independientemente de la moneda).
- Puede ser utilizada en compras por internet.
- Indica nombre del cliente
- Cuenta con 16 dígitos.
- Cuenta con fecha de vencimiento.
- Cuenta con tecnología chip y contactless (sin contacto)
- En el reverso cuenta con 3 dígitos del código de seguridad.

2. Usos:

La **Tarjeta Débito Visa Banco General** puede ser utilizada para realizar compras tanto en Costa Rica como fuera del país.

Adicionalmente la **Tarjeta Débito Visa Banco General** puede ser utilizada para compras por Internet.

Importante:

El cliente debe asegurarse que la **Tarjeta Débito Visa Banco General** sea aceptada en el lugar donde pretenda utilizarla como medio de pago. Asimismo, el cliente debe asegurarse de tener fondos suficientes en su cuenta de ahorro para poder efectuar la compra requerida.

3. Tarjetas de débito adicionales



El titular de la tarjeta de débito podrá solicitar tarjetas adicionales para terceros, según este lo crea conveniente. Todos los cargos, movimientos, retiros de efectivo y demás, serán rebajados de la cuenta de ahorro del titular de la tarjeta de débito. Estas tarjetas adicionales se rigen bajo el contrato de cuenta de ahorro y todo beneficiario, así como el titular de la tarjeta de débito debe cumplir obligatoriamente con la Política Conozca a su Cliente, sin excepción.

4. Procedimiento para Reporte de Pérdida, Robo o Extravío de la Tarjeta

La seguridad es nuestra prioridad. Si en algún momento extravía su tarjeta de débito o es víctima de un robo, hurto o sustracción, **Banco General (Costa Rica) S.A.**, tiene un proceso sencillo y rápido para reportarlo. Recuerda, cuide su tarjeta y no dude en contactarnos si ocurre cualquier inconveniente.

Reporta inmediatamente:

- **Llamadas locales:**
 - **En horario de oficina:** 2588-4700 8881-4700
 - **Fuera de horario de oficina:** 2211-4739
- **Desde USA y Canadá:** 1-800-396-9665
- **Desde el resto del mundo (cobro revertido):** 1-410-902-8022

El Tarjetahabiente será responsable del uso que un tercero le dé a la Tarjeta de Débito, 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:

Es obligación del Tarjetahabiente mantener bajo estricto cuidado y no revelar a terceros el PIN (número de identificación personal) ni permitir que terceros tengan acceso al plástico. 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 (Costa Rica) S.A.**, 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 Débito será cancelada por el Tarjetahabiente al precio o costo vigente al tiempo de la reposición.



Banco General (Costa Rica) S.A., 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 dé 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 Débito, siendo el cliente responsable de las transacciones realizadas con la Tarjeta de Débito antes de que la misma sea bloqueada por el Banco luego de la comunicación recibida al respecto.

5. Procedimiento para Reclamos de los Tarjetahabientes

Si en algún momento considera que hay un error o problema con el estado de cuenta o transacciones, nuestro equipo de **Servicio al Cliente** está a disposición de los Tarjetahabientes. Puede hacer su reclamo de forma **rápida y sencilla** dentro de un plazo de **60 días hábiles**.

Medios para realizar un reclamo:

- **Presencialmente** en cualquier sucursal.
- **Vía telefónica:** 2588-4700 8881-4700
- **Correo electrónico:** infocr@bgeneral.com
- **Por medio de la página web:** www.bgeneral.fi.cr

Le proporcionaremos un número de gestión para el seguimiento de su reclamo, asegurándonos de que su caso sea resuelto de manera clara y eficiente.

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



Si se evidencia que el reclamo es una transacción generada por el Tarjetahabiente, **Banco General (Costa Rica) S.A.**, realizará un cobro por cada solicitud de reclamo realizada, la cual compensará el proceso administrativo de investigación para cada solicitud.

6. Tarifas de Cargos y Comisiones por utilización de Tarjeta de Débito

Los costos se encuentran disponible en el tarifario publicado en nuestra página web <https://www.bgeneral.fi.cr>.

7. Retiros de efectivo en cajeros automáticos

La información se encuentra disponible en el tarifario publicado en nuestra página web <https://www.bgeneral.fi.cr>.

8. Interés de cuenta de ahorro ligada a la Tarjeta Débito Visa Banco General

La información se encuentra disponible en el tarifario publicado en nuestra página web <https://www.bgeneral.fi.cr>.

9. Reposición de Tarjeta Débito Visa Banco General

La renovación del plástico se realiza de forma automática y se contactará al tarjetahabiente para que pase a retirar la nueva tarjeta en la sucursal de **Banco General (Costa Rica) S.A.**, donde el cliente es atendido.

En **Banco General (Costa Rica) S.A.**, nuestra misión es ofrecerte un servicio personalizado y eficiente. Si tiene consultas o requiere asistencia, no dude en comunicarte con nosotros. Queremos acompañarlo en cada paso de su experiencia financiera.

Contacta con nosotros:

- **Presencialmente** en cualquier sucursal.
- **Vía telefónica:** 2588-4700 8881-4700

Correo electrónico: infocr@bgeneral.com

Nos enorgullece ofrecerte una tarjeta de débito que va más allá de lo tradicional, brindándote una experiencia segura, conveniente y un servicio personalizado.

Gracias por confiar en **Banco General (Costa Rica) S.A.**,