

Folleto explicativo tarjeta de crédito BAC Credomatic

Una línea de crédito bien administrada
es una herramienta útil.

Aquí le mostramos cómo

Con el afán de orientarle lo mejor posible, en Banco Bac San José, S.A como acreedor de la línea de crédito y Credomatic de Costa Rica, S.A como emisor de su tarjeta de crédito, de ahora en adelante llamados BAC Credomatic hemos desarrollado el presente folleto que simplifica para usted todo lo que respecta a las características generales de la línea de crédito que se le ha aprobado, la emisión de su tarjeta, nuestro servicio, como mantener un mejor control financiero de su cuenta a través del manejo de las fechas de corte y pago así como del sistema de cálculo de intereses y comisiones que usted visualizará en el estado de cuenta. Además, hemos resumido los mecanismos que debe seguir en caso de pérdida de su tarjeta, el procedimiento y vías para realizar reclamos si lo considera necesario.

Disfrute de su Tarjeta

BAC Credomatic le ha hecho entrega de una tarjeta de crédito de uso nacional, internacional o ambos a su nombre (titular o adicional), por medio de la cual le otorga una línea de crédito con la que podrá adquirir bienes y servicios en establecimientos en que se haya celebrado convenio para aceptar esta tarjeta, retiros de efectivo en cajeros automáticos o instituciones financieras autorizadas tanto en Costa Rica como en el extranjero.

Aproveche nuestra Red de Pagos

Le ofrecemos la facilidad de hacer los pagos de su tarjeta en una gran cantidad de establecimientos, para consultar los mismos visite nuestra página web: www.baccredomatic.com o llame al 2295-9898.

Conozca nuestros diferentes canales de pago

Banca en línea

Si usted mantiene una cuenta activa con BAC Credomatic podrá realizar sus pagos en línea desde la comodidad de su casa u oficina.

¿Qué se requiere?

- Tener Usuario y contraseña para poder ingresar a nuestra web.
- Tener su clave Fonomatic y una cuenta cliente con un banco del Sistema Financiero Nacional.

Seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a www.baccredomatic.com
2. Digitar usuario y contraseña y/o Clave y número de tarjeta
3. Seleccionar la pestaña de pagos
4. Seleccionar la tarjeta crédito que desea pagar
5. Indicar Monto que desea pagar a su tarjeta de crédito
6. Seleccionar la cuenta con la que desea pagar si tiene cuenta con el BAC o bien indique su cuenta cliente del otro banco donde mantiene sus cuentas.
7. Finalice su pago dando click en aplicar , el sistema le muestra la transacción a realizar, si los datos son correctos debe volver a marcar el botón de aplicar, en este momento su pago quedará aplicado.

RAPIBAC:

¡RAPI BAC esta donde vas!

Nuestro canal de conveniencia te permite realizar tus transacciones más frecuentes* en puntos de servicio adicionales como pulperías, farmacias y ferreterías.

Encuentre el punto más cercano desde nuestra App BAC Ubícanos.

* Aplican restricciones.

Los montos de dinero del servicio están sujetos a la disponibilidad de efectivo del comercio.

SINPE:

- Si usted mantiene una cuenta activa en cualquiera de los bancos del sistema financiero Nacional podrá realizar sus pagos con tan solo una llamada telefónica.

¿Qué se requiere?

- Para realizar sus pagos, solo necesitará realizar una llamada al servicio 800 - PAGUELO y su pago quedará aplicado en línea, se le enviará un comprobante de pago a la dirección electrónica registrada en nuestro sistema.

O bien, usted puede consultar su número de cuenta cliente de la tarjeta de crédito en su estado de cuenta y-o contactándonos a nuestra sucursal telefónica al 2295-9898.

Su tarjeta de crédito además tiene enlazada un número de cuenta cliente, esto quiere decir que usted podría realizar los pagos desde cualquier

banco del Sistema Financiero Nacional de forma directa a su tarjeta de crédito a través de su cuenta Cliente. Para conocerla solo debe solicitarla a través de la Sucursal telefónica en el 2295-9898.

ATM Full:

También ponemos a su disposición los cajeros ATM FULL que funcionan las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin hacer filas, ahorre tiempo y realice los pagos de su tarjeta con cheque, en efectivo y en línea. Para conocer las ubicaciones y como utilizarlo visite nuestra página web:

www.baccredomatic.com

¿Qué se requiere?

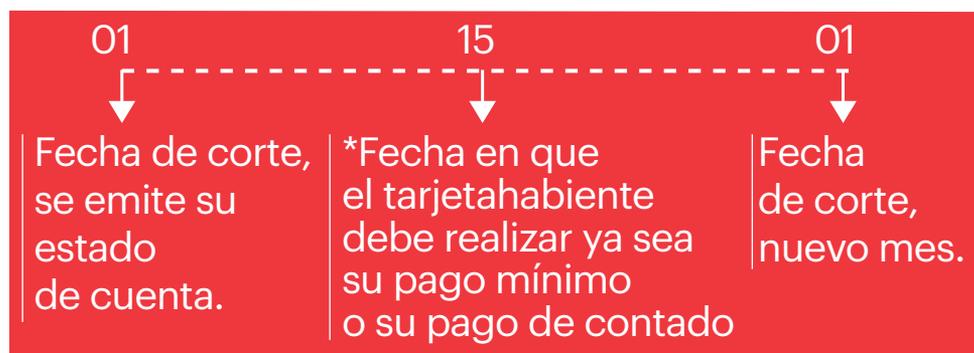
- Tener o conocer el número de tarjeta que desea pagar.
- Los pagos que se realicen a través de nuestros ATM Full deben hacerse en efectivo o en cheque.

Elija la forma de pago que más le convenga

BAC Credomatic le ofrece la posibilidad de realizar dos tipos de pago: Pago Mínimo (se asumen intereses, se utiliza el financiamiento) o el Pago de Contado (no se hace uso del financiamiento disponible) y se reversan los intereses, si el tarjetahabiente realiza el pago total en la fecha indicada. Ambos pagos se realizan en la misma fecha. Si las fechas establecidas no se ajustan a su necesidad, podrá solicitar el cambio de su fecha de corte, así modificará las fechas de pago. Esta

solicitud puede realizarla a través de nuestra Sucursal Telefónica y/o en nuestro web chat en nuestra página web: www.baccredomatic.com

Todas nuestras cuentas clásicas, doradas y platinum, cuentan con 14 días (tomando en cuenta el inicio de los mismos al día siguiente de su fecha de corte) para realizar su pago de contado o mínimo.



Las fechas de pago pueden variar, si caen en fin de semana, feriados y/o fechas especiales.

*Considerando la fecha de corte y la fecha de pago inclusive. Para conocer sus fechas, consulte su estado de cuenta o bien contáctenos a nuestra Sucursal Telefónica y/o en nuestro web chat de nuestra página web: www.baccredomatic.com

1 | Cuentas claras para cálculos precisos:

Es importante para usted comprender la práctica del cálculo de cargos a su cuenta si decide aprovechar la línea de crédito que BAC Credomatic pone a su disposición a través de su tarjeta.

1.1 Intereses corrientes

Corresponden a los intereses calculados sobre los saldos al corte del estado de cuenta del mes anterior.

Para su cálculo no se incluyen, los intereses corrientes, intereses reembolsables, ni los intereses no reembolsables, tampoco se incluyen los cargos administrativos por cuenta en atraso, por sobregiro, ni la comisión por retiros de efectivo, en el caso de que existieran.

La fórmula que se utiliza para calcular los intereses corrientes es:

Paso 1 = Saldo al corte del estado de cuenta anterior
– Intereses corrientes del estado de cuenta anterior
– Intereses corrientes del periodo (intereses bonificables) del estado de cuenta anterior –
*Intereses no Reembolsables del estado de cuenta anterior – *Cargos administrativos por cuenta en atraso del estado de cuenta anterior - *Cargo por sobregiro del estado de cuenta anterior- *Cargo por comisión de retiro en efectivo del estado de cuenta anterior* = Deuda Real

Paso 2 = Primer pago realizado para cubrir saldo del estado de cuenta anterior – Intereses corrientes del estado de cuenta anterior – Intereses corrientes del periodo (intereses bonificables) del estado de cuenta anterior – *Intereses no Reembolsables del estado de cuenta anterior – *Cargos administrativos por cuenta en atraso del estado de cuenta anterior

- *Cargo por sobregiro del estado de cuenta anterior
- *Cargo por comisión de retiro en efectivo del estado de cuenta anterior = **AMORTIZACIÓN REAL**

*En caso de que hayan existido estos cargos

Paso 3 = Deuda real - Amortización real =

NUEVA DEUDA

Fórmula para el cálculo

$$A = \frac{(\text{deuda real} \times \text{tasa interés}) \times \text{días de la fecha de corte a la fecha de pago}}{30}$$

$$B = \frac{(\text{nueva deuda} \times \text{tasa interés}) \times \text{días de la fecha de pago a la nueva fecha de corte}}{30}$$

A + B = intereses corrientes

1.2 Pago mínimo

El cual se construye de la sumatoria de los intereses, a la tasa pactada, las comisiones y/o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento, las cuotas correspondientes a los otros financiamientos de la tarjeta, gastos de cobranza y recargos.

Fórmula cálculo por pago mínimo

Paso 1:

$$\frac{\text{Saldo al Corte} - \text{Intereses Corrientes} - \text{Intereses Corrientes del Periodo} - \text{Intereses No Reembolsables} - \text{Comisiones y/o cargos} - \text{Cuotas de otras líneas de financiamiento}}{\text{Plazo de financiamiento}} = N$$

Paso 2:

$$N + \text{Intereses Corrientes} + \text{Intereses Corrientes del Periodo} + \text{Intereses No Reembolsables} + \text{Comisiones y/o cargos} + \text{Cuotas de otras líneas de financiamiento} = \text{PAGO MÍNIMO}$$

Si su cuenta ha estado en mora, con pagos vencidos, usted debe considerar estos montos como parte de su pago mínimo.

1.3 Intereses reembolsables

Corresponde a los intereses que se generan por retiros en efectivo realizados ya sea a través de cajero automático o mostradores en sucursales locales o Internacionales, en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas, son calculados de la misma forma que el

interés reembolsable. Estos intereses se presentan como una transacción en el estado de cuenta y como el nombre lo indica no se acreditarán bajo ninguna circunstancia.

$$\left(\frac{\text{MONTO DE TRANSACCIÓN} \times \text{TASA DE INTERÉS}}{30 \text{ días}} \right) \times \text{días transcurridos}^*$$

*El monto de cada transacción se multiplica por la tasa diaria de intereses corrientes, (tasa mensual indicada en su estado de cuenta dividida entre 30), multiplicado por los días transcurridos desde el día de la transacción hasta la nueva fecha de corte inclusive.

1.4 Intereses no reembolsables

Corresponde a los intereses que se generan por retiros en efectivo realizados ya sea a través de cajero automático o mostradores en sucursales locales o Internacionales , en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas, son calculados de la misma forma que el interés reembolsable. Estos intereses se presentan como una transacción en el estado de cuenta y como el nombre lo indica no se acreditarán bajo ninguna circunstancia.

La fórmula que se utiliza para calcular los intereses no reembolsables es:

$$\frac{\text{MONTO DE RETIRO} \times \text{TASA DE INTERÉS} \times \text{*DÍAS TRANSCURRIDOS}}{30 \text{ días}} = \text{Intereses No Reembolsables}$$

*El monto de retiro se multiplica por la tasa diaria de Intereses Corrientes (Tasa mensual indicada en su estado de cuenta dividida entre 30) desde la fecha de la transacción hasta la fecha de corte inclusive.

1.5 Intereses moratorios

La tasa de interés moratorio será la misma tasa que los corrientes, más un treinta por ciento adicional. Actualmente BAC Credomatic no cobra este interés sin que esto signifique que a futuro podría llegar a cobrarlo.

La fórmula que se utiliza para calcular los intereses moratorios es:

$$\frac{\text{SALDO PRINCIPAL VENCIDO} \times \text{TASA DE INTERÉS} \times \text{*DÍAS TRANSCURRIDOS}}{30 \text{ días}} = \text{Interés Moratorio}$$

* Número de días que hay desde la fecha de pago mínimo a la nueva fecha de corte

2 | Desglose de cargos y comisiones

Si usted desea conocer las diferentes tarifas que aplican para los cargos y comisiones, sírvase de ingresar a nuestra página web:

www.baccredomatic.com

Usted podrá visualizar estos cargos en su estado de cuenta, cuando apliquen.

2.1 Cargos administrativos por cuenta en atraso

Son los gastos generados por las cuentas en atraso, incluyen los gastos directos e indirectos generados a la compañía por la elaboración de estrategias de cobranza, la asignación de personal destinado al cobro de los adeudos insolutos, entendiéndose por estos, todas las gestiones de cobro que inician a partir del día siguiente de vencimiento del pago mínimo de la tarjeta indicado en su estado de cuenta, sin que este se haya efectuado.

2.2 Cargo por gestión de cobro

El Emisor podrá efectuar hasta 3 cargos mensuales por las gestiones de cobro llevadas a cabo a un cliente, a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento de pago mínimo de su tarjeta indicado

en su estado de cuenta. Costo: será de \$10 por cada gestión hasta un máximo de tres gestiones mensuales, las cuales pueden ser: llamada telefónica, telegrama, e-mail, cobrador a domicilio, fax y cualquier otra que El Emisor llegare a implementar en el futuro.

2.3 cobro administrativo por sobregiro

Entiéndase este como los montos acumulados en la tarjeta que superen el límite de crédito total otorgado al Tarjetahabiente, ya sea generado por cambios en los montos disponibles de la tarjeta que sean afectos por el tipo de cambio del dólar (dado que los límites de la tarjeta siempre serán expresados en dólares), o bien por el consumo no controlado del Tarjetahabiente o por la acumulación de pagos vencidos en su línea de crédito, este cargo aplica aún cuando le haya sido aprobado un aumento límite temporal (override). Se cobra solo cuando habiéndose generado un nuevo estado de cuenta, la tarjeta mantenga un sobregiro.

2.4 cobro por administración de cuenta

Este monto corresponde a una cuota mensual que se cobra por los servicios brindados y aplica a algunos de nuestros productos, siendo prerrogativa de El

Emisor la inclusión posterior de todos sus demás productos o parte de ellos. Para conocer si el producto que usted posee actualmente tiene este cobro, puede revisar su estado de cuenta, su contrato de línea de crédito o visitar nuestra página web: www.baccredomatic.com

2.5 Anualidades

Monto que se paga anualmente por los servicios específicos exclusivos que ofrece una tarjeta determinada. El Emisor puede establecer condiciones especiales, las cuales serán notificadas al Tarjetahabiente en su estado de cuenta. Para conocer los productos que tienen este cargo lo invitamos a visitar su contrato de línea de crédito en nuestra página web: www.baccredomatic.com

2.6 Comisión por compras en el exterior

Comisión que se cobra cuando se realizan transacciones en el exterior por conversiones de moneda. Costo: Para tarjetas clásicas = 1% adicional al monto de la transacción sobre cualquier compra efectuada en el extranjero. Doradas y Platinum = 1% sobre el monto de la transacción en países donde la moneda oficial no sea el dólar norteamericano.

Este cargo también aplica cuando el tarjetahabiente acuerda con comercio local el cobro de su operación en dólares y la compra no se procesa en las máquinas procesadoras de transacciones de tarjetas propiedad de Credomatic

2.7 Comisión especial para tarjetas American Express®

Consiste en una comisión del 1% que se cobra sobre el monto de la transacción en países donde la moneda oficial no sea el dólar norteamericano.

2.8 comisión por aumento de límite y override

Comisión que se cobra cada vez que un cliente solicite el estudio de aumento de límite de crédito, o bien aumento de límite de crédito temporal, sin importar el resultado del estudio.

2.9 comisión por redención de cash back

Este monto es cobrado cuando un Tarjetahabiente solicita la aplicación de sus colones Cash Back ya sea en efectivo, a una cuenta BAC o a su Tarjeta de crédito BAC Credomatic, siempre que aplique la devolución de acuerdo a los mínimos establecidos en el programa el cual se encuentra reglamentado en nuestra página web: www.baccredomatic.com

Si el cliente autogestiona la devolución de cashback a través de la Sucursal electrónica no aplicará el cobro de esta comisión.

2.10 Cobro administrativo por pagos automáticos en servicios públicos

Este cobro aplica para el pago de servicios públicos de entidades como ICE Telefónico, ICE Eléctrico, AYA y CNFL. Este cobro se aplica cuando por un mismo canal (Cargos Automáticos, Sucursal Electrónica, 800-Páguelo) el Tarjetahabiente pague cualquiera de los servicios indicados y que por servicio sumen montos iguales o mayores a 100.000 colones.

2.11 Costas procesales

Este rubro aplica cuando una cuenta es asignada a un abogado y se presenta el proceso de cobro judicial en los Tribunales de Justicia. Este monto implica el gasto de papel, timbres, enteros, tinta, fotocopias, toner, sin perjuicio de los gastos que judicialmente sean aprobados por el juzgado encargado del proceso, los cuales han de ser pagados dentro del proceso al igual que las costas personales.

2.12 Cartas de descargo

Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar que una cuenta en cobro Judicial o cobro administrativo fue cancelada.

2.13 Certificados de deuda

Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar su saldo real al día de su solicitud.

2.14 Comisión por retiro de efectivo

Es la comisión que se cobra cuando el tarjetahabiente que cuenta con una tarjeta que le permita retiro de efectivo realiza uno con cargo a su límite de crédito, ya sea por medio de cajero automático, en cajas, mostradores de sucursales del Emisor, en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas.

2.15 Cargo de reposición por deterioro

Es el cobro por la reposición de plástico de la tarjeta de crédito, cuando este se encuentre deteriorado. Este cobro se hará efectivo cada vez que el tarjetahabiente solicite un nuevo plástico.

2.16 Cargo por cheque devuelto

Este cargo se genera cuando el cheque recibido para el pago de la tarjeta ha sido devuelto por el banco Emisor.

2.17 Cargo por pago sinpe devuelto

Este cargo se genera cuando el pago SINPE recibido para el pago de la tarjeta es devuelto por el banco Emisor.

2.18 Comisión por pagos efectuados en bancos

Es la comisión que se cobra cuando el cliente realiza sus pagos por medio de un depósito en las cuentas del emisor en el Banco Nacional de Costa Rica o el Banco de Costa Rica, o bien en las Sucursales de BAC Credomatic. Esto en virtud que el emisor tiene disponible de forma gratuita gran cantidad de puntos de pago.

2.19 Cobro por inactividad de la tarjeta

Cuando un cliente persona física acumule en todas las tarjetas que hayan sido emitidas a su favor un período de 11 meses sin efectuar al menos una transacción de compra con cualquiera de ellas y mantenga entre todas sus tarjetas un saldo deudor igual o menor a \$200 dólares o su equivalente en colones , se le hará un cargo por inactividad de la misma.

El cargo se aplicará en la tarjeta de mayor límite, o bien a la más antigua y si todas reúnen las mismas condiciones en estos dos rangos, se aplicará en forma aleatoria a cualquiera de ellas. Para determinar la actividad se establece expresamente que los siguientes movimientos no serán considerados como movimientos de compra: transacciones por cargos de seguros o afiliaciones a servicios especiales como por ejemplo el PRF , SOS, COMPASS y cargos de similar naturaleza, tampoco

las transacciones de débito en la tarjeta, ni el cargo de cuotas de transacciones efectuadas por medio de MiniCuotas, Tasa Cero o cualquier otro plan especial de financiamiento, aunque si aplicará como acto interruptor de la inactividad el movimiento originario de Tasa Cero o la compra con Minicuoatas.

2.20 Comisión por pagos efectuados mediante cheque

Cuando el tarjetahabiente realiza los pagos a su tarjeta por medio de cheques el Emisor recibe un cargo que cobran las entidades bancarias por el manejo del mismo, por ello, por cada cheque que se utilice por parte del tarjetahabiente para pagar sus tarjetas se establece una comisión por pago con cheque.

2.21 Comisión de precancelación y/o pago extraordinario del extrafinanciamiento o de los planes especiales de financiamiento asociados a la tarjeta

Cuando un cliente efectúe un pago extraordinario o cancele anticipadamente cualquier extrafinanciamiento o plan especial de financiamiento se cobrará una **comisión por pago extraordinario del 5%** sobre el monto de capital aplicado como abono extraordinario en cada pago realizado. Dicha comisión será aplicada en el corte inmediato posterior a la fecha de realización del

pago y será sumado al pago mínimo respectivo. Sin embargo, El Emisor podrá hacer cambios en el proceso de cobro de la comisión antes mencionada realizando de manera inmediata el cálculo y la deducción de la comisión de pre-cancelación o pago extraordinario al momento de la aplicación del pago.

2.22 Cargo por emisión de tarjeta y/o análisis para obtener límite de extrafinanciamiento

Se establece un cargo por un monto de cuarenta mil colones que se aplicará por una sola ocasión al momento de abrir sus cuentas o aprobar un límite de extrafinanciamiento, a los clientes no asalariados a los cuales se les haya brindado acceso a los servicios de asesoría, apoyo y documentación de nuestra área de crédito para la obtención de su línea de crédito.

2.23 Cobro por gestión de devolución de dinero

Es la comisión que se cobra cuando un cliente solicita la devolución de pagos totales, pagos parciales o saldos a favor en tarjetas que se encuentren al día y sin pagos vencidos, el cargo aplica tanto cuando el cliente solicita el traslado del pago o saldo a favor a su tarjeta o a cuentas bancarias, el costo de realizar este trámite es de \$3 por cada trámite o su equivalente en colones al tipo de cambio de venta del dólar de BAC Credomatic.

3 | Procedimientos

3.1 Reporte por pérdida o robo

El reporte se efectuará en cualquiera de las oficinas BAC Credomatic en todo el país, o mediante el número del Centro de Servicio al Cliente 2295-9898, este último medio se encuentra habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año. Al efectuar el reporte el cliente debe confirmar con el oficial de servicio sus datos personales, al comprobar por medio de sus respuestas la titularidad de la cuenta, el oficial del servicio hará el reporte de robo, pérdida, extravío de la tarjeta y entregará al cliente un número que identifica la gestión realizada. El Tarjetahabiente en estos casos deberá pagar el valor del Reporte tanto local como internacionalmente que genera el robo, pérdida o extravío de su tarjeta. Este costo será cargado al estado de cuenta del tarjetahabiente como una compra más y su valor dependerá del tipo de tarjeta que usted posea.

3.2 Procedimiento para la presentación y tramitación de reclamos por cargos no autorizados, fraudes y otros

Cuando un tarjetahabiente deba presentar una reclamación por algunos de los siguientes motivos :

Monto de la compra alterado, nota de crédito no aplicada por el comercio afiliado, mercadería no recibida, mercadería dañada o diferente a la solicitada, servicios no recibidos, cobro duplicado, firma no corresponde, compra pagada por otros medios, transacción no realizada o cancelación de reservas, cajero automático no le dispensó fondos, deberá seguir el siguiente procedimiento:

a) Presentar su reclamo dentro de los 60 días hábiles posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción.

b) Firmar el formulario correspondiente el cual puede obtener en todas las sucursales de EL EMISOR.

c) Eventualmente adjuntar la documentación requerida por EL EMISOR o las marcas internacionales, que se consideren necesarios para defender su caso ante los AFILIADOS u otros Bancos o empresas emisoras o adquirentes. El Tarjetahabiente declara en este acto que conoce que, de acuerdo a la reglas establecidas por las diferentes marcas (Master Card, Visa, American Express y Diners Club) el contracargo es debatible, es decir, tanto el comercio AFILIADO, como el Banco Emisor o Adquirente, pueden defender su caso para lograr que se apruebe el cargo, por este motivo se compromete a suministrar a EL EMISOR toda la información útil necesaria para demostrar la procedencia de su reclamo, de no hacerlo deberá asumir el pago del reclamo que se pierda por falta de fundamentación. Si el reclamo es presentado por el

Tarjetahabiente después del plazo señalado, EL EMISOR podrá rechazarlo de plano.

d) Si el Tarjetahabiente ha presentado su reclamo en tiempo y ha aportado los documentos necesarios para la defensa de su caso, El EMISOR se compromete a aplicar una reversión provisional de la transacción reclamada 3 días hábiles después de haber recibido la documentación completa, esta reversión se efectuará mientras se realizan las investigaciones pertinentes, en caso que se determine que el reclamo fue rechazado, se procederá a aplicar el cobro de la transacción más los intereses desde la fecha de cobro por parte del afiliado hasta la fecha de la resolución de la reclamación.

e) Si efectuada la investigación se confirma que la compra fue realizada por el Tarjetahabiente, este tendrá que cubrir el monto correspondiente a los honorarios por la defensa de su caso, debido a que el mismo era improcedente. Dichos honorarios están establecidos en el contrato de línea de crédito y de Emisión y Uso de tarjeta de crédito, el cual se cargará al estado de cuenta del Tarjetahabiente como una transacción más y se financiará en las mismas condiciones.

f) El Tarjetahabiente puede presentar su reclamo en cualquiera de las sucursales de EL EMISOR, el departamento encargado de la resolución del mismo será el Departamento de Contracargos si se refiere a aspectos relacionados con transacciones en su

tarjeta, y el Departamento de Servicio al Cliente si se refiere a otros aspectos.

g) El plazo para resolver los reclamos será de 60 días naturales si se trata de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local y 120 contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales (contracargos)

h) El cliente podrá informarse de la resolución final a través de nuestra Sucursal Telefónica en el teléfono 2295-9898, o en cualquiera de las sucursales.

i) Cuando exista otro tipo de reclamo o solicitud diferente a los motivos enumerados al principio de esta cláusula, el Tarjetahabiente podrá presentar su reclamo a través de nuestro sistema de calidad en cualquier Sucursal de BAC Credomatic o bien a través de nuestra Sucursal Telefónica en el 2295-9898, la cual ingresará el reclamo o solicitud al sistema y otorgará el número de gestión que corresponda al Tarjetahabiente, si fuere necesario que se aporte documentación adicional se lo hará saber indicándole la sucursal donde podrá presentarla, estos reclamos y solicitudes serán resueltos por el Área de Servicio al Cliente, quienes la resolverán dentro de los plazos antes indicados. El cliente podrá informarse de la resolución final a través de nuestra Sucursal Telefónica en el teléfono 2295-9898, o en cualquiera de las sucursales.

4 | Beneficios

4.1 Beneficios por marca

Las Compañías dueñas de las marcas podrían ofrecer beneficios adicionales a su tarjeta, podrá consultarlos en las páginas oficiales de Master Card, Visa, American Express, Dinners Club y cualquier otro. Estos beneficios son ofrecidos por las marcas internacionales y no por el emisor, la información ahí incluida en modo alguno representa la aceptación, participación, solidaridad o responsabilidad de BAC Credomatic, quien es completamente ajeno a los mismos y se limita a cumplir con el deber que le imponen las marcas de dar a conocer estos beneficios. Por ello deberá informarse por los medios y canales que las marcas establezcan, acerca de las condiciones, requisitos y restricciones que las mismas establecen para hacerlos efectivos. BAC Credomatic no asume responsabilidad alguna por la utilización y condiciones de esos beneficios.

4.2 Programas de lealtad

BAC Credomatic ofrece al mercado diferentes productos asociados a programas de lealtad que buscan fidelizar a nuestros clientes otorgándoles beneficios por el consumo con los mismos, para conocer los detalles de cada uno, puede visitar nuestra

página web: www.baccredomatic.com y ahí tendrá acceso a cada uno de los reglamentos que rigen estos programas, es importante conocer que ninguno de estos programas otorga puntos o millas cuando las transacciones sean servicios públicos de teléfonos, agua, seguros, electricidad, servicios de conexión a Internet, membresías o cuotas, etc. Tampoco recibirán puntos o millas las transacciones en casinos ni el pago de todas aquellas otras transacciones que BAC Credomatic llegue a determinar, en caso de duda.

Los planes de lealtad se encuentran sujetos a: 1) topes de acumulación, para calcular dichos topes en todos los casos se tomará en cuenta el beneficio acumulado en el mes calendario y no las fechas de corte de la tarjeta, 2) montos de redención mínima y máxima, 3) caducidad del beneficio acumulado cuyo cómputo inicia al día siguiente de haber sido asignados, 4) cualquier otra condición o restricción incluida en el contrato de línea de crédito o en el Reglamento. Los planes de lealtad salvo disposición en contrario aplican solo para personas físicas mayores de 18 años y pueden ser redimidos tanto por el titular como por el adicional de la tarjeta, todo lo cual queda expresado tanto en el Reglamento como en el Contrato de línea de crédito. Es importante el compromiso de revisar periódicamente nuestra web, si los cambios son de fondo se le notificará en su estado de cuenta. El tarjetahabiente ha sido informado que todas las limitaciones, restricciones y formas de acumulación y redención de todos los programas de lealtad se encuentran regulados por los Reglamentos publicados en www.baccredomatic.com

Estos son algunos de los programas de lealtad que ofrecemos al mercado.

También podrá conocer los detalles del programa de lealtad asociados a su tarjeta, en su contrato de línea de crédito

- **Programa de Puntos.**
- **Programa Gane Premios.**
- **Programa CashBack y CashBack Premium.**
- **Programa AAdvantage.**
- **Programa LifeMiles.**
- **Programa ConnectMiles.**
- **Programa Millas Plus INCAE.**
- **Programa Membership Rewards.**
- **Programa Price Cash.**
- **Programa Automercado.**
- **Programa Mega Super.**
- **Programa Walmart Cash.**
- **Programa Millas Plus.**
- **Programa Club Nación.**
- **Programa CashBack Blue.**

4.3 Tasa Cero*

Sistema cuya disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio. Por medio de este sistema el Tarjetahabiente puede solicitar que una compra efectuada al amparo de su saldo revolvente le sea cargada a su tarjeta en cuotas diferidas sin intereses y con diferentes plazos que el comercio le indicará. Cada cuota generada se cargará al revolvente de la tarjeta y si el cliente elige financiarse se le aplicarán los intereses establecidos en el contrato de línea de crédito. En caso de morosidad, esto es, si el cliente no efectúa su pago mínimo o de contado en la fecha máxima de pago, o bien si lo efectúa parcialmente o en fecha posterior al vencimiento, se perderá el beneficio otorgado y de conformidad con lo estipulado en el artículo 420 del Código de Comercio se perderá el plazo y el total de las cuotas restantes del tasa cero se aplicarán al saldo de principal de la tarjeta y se financiarán con las mismas condiciones de plazo y tasa establecidas en el contrato.

Tasa cero cuenta con reglamento publicado en www.baccredomatic.com que pasa a formar parte del contrato de línea de crédito.

4.4 Promociones especiales Tasa Cero

El Emisor podrá comunicar a los titulares de tarjetas seleccionadas, atendiendo a circunstancias tales como historial de usos de la tarjeta, de pago, comportamiento y morosidad de la cuenta, análisis de situación crediticia y otros, que ha activado promociones por plazo definido para trasladar compras normales a tasa cero, aumentar plazos de compras tasa cero ya cargadas en su estado de cuenta y cualquier otra que el Emisor desee impulsar de acuerdo a sus estrategias de mercadeo. El Tarjetahabiente seleccionado tendrá la posibilidad de acogerse a la promoción mediante el pago de una comisión que se le indicará al momento de presentarle el producto y previo a su

decisión de consumo, asimismo en ese momento se le indicará: la existencia de un reglamento publicado que pasará a formar parte del contrato de línea de crédito, los plazos disponibles y los montos mínimos y máximos (si existieren), la operación podrá formalizarse mediante teletransacciones, es decir, sin la presencia física del cliente o de la tarjeta y mediante el respaldo de grabación telefónica, video, electrónica, o cualquier otro mecanismo tecnológico elegido por el Emisor el cual será conservado hasta por un plazo de 90 días a partir de la formalización, en todos estos casos el Tarjetahabiente reconoce su obligación de pago de estas transacciones. Una vez formalizada la operación con cargo diferido al saldo principal de su tarjeta en la plataforma tasa cero, le aplicarán las regulaciones establecidas para compras en esta plataforma señaladas en el contrato de línea de crédito.

4.5 Minicuotas*

Plan permanente que consiste en el sistema de ventas que surge de convenios particulares firmados entre el comercio y el Emisor, por lo cual su disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio. De acuerdo a este plan de financiamiento la compra efectuada se cargará mensualmente en cuotas con intereses al plazo disponible en el comercio. Al efectuar su transacción de compra y serle indicado que la misma califica para cargarse a este plan de financiamiento es el cliente quien elige si la aplica o no bajo este sistema, para ello el tarjetahabiente debe pedir al comercio que procese su compra en las terminales de punto de venta de Credomatic y bajo la opción de minicuotas, en cuyo caso el voucher de compra le indicará el plazo y la tasa de interés que corresponden a esa compra, es obligación del cliente verificar esta información antes de firmar el voucher emitido por el comercio. La compra aparecerá en el estado de cuenta inmediato posterior de la tarjeta en la sección de líneas especiales de financiamiento.

4.6 Otros servicios

Para conocer otros productos que Usted podría adquirir con su tarjeta como: Seguro PRF, Servicio de asistencia SOS, Revista Summa, Priority Pass, Compass entre otros, lo invitamos a consultar nuestra página web www.baccredomatic.com

4.7 Extrafinanciamiento

El Emisor podrá conceder al Tarjetahabiente un límite de extrafinanciamiento (el cual no es un sobregiro), que corresponde a una línea de crédito adicional al límite de crédito otorgado por medio de la tarjeta. Con el extrafinanciamiento el Tarjetahabiente podrá efectuar compras en cuotas, las cuales tendrán su propia tasa de interés y plazo. Las cuotas se cargarán mensualmente a la tarjeta. Su implementación dependerá de los requisitos que El Emisor establezca y de los convenios que para tales efectos El Emisor haya celebrado con alguna institución Financiera o Bancaria, El Emisor simplemente se limitará a informar en el estado de cuenta al Tarjetahabiente acerca de las cuotas mensuales que debe cancelar, estas compras serán reflejadas separadamente en el estado de cuenta mensual de la tarjeta, en caso que el Tarjetahabiente no efectúe la cancelación de la cuota respectiva, el pago de la misma será absorbida por el límite principal de la tarjeta y seguirá financiándose de acuerdo a las condiciones que rijan para el mismo.

El Emisor se reserva el derecho de ampliar, disminuir o eliminar la vigencia del extrafinanciamiento, así como de modificar su regulación cuando fuere necesario. La concesión o no del límite de extrafinanciamiento corresponderá únicamente a El Emisor, quien determinará los clientes que de acuerdo a sus políticas de crédito internas, apliquen para obtenerlo.

4.8 Límite Global

Sobre El Beneficio Limite Global

Es un beneficio optativo que implica modificaciones especiales al manejo del límite y disponible de compra de las tarjetas enlazadas en el **Límite Global**.

Funcionamiento Del Limite Global:

El Tarjetahabiente puede incluir en el beneficio mínimo 2 tarjetas las cuales deben estar activas y vigentes. Si en algún momento alguna de las cuentas relacionadas al cliente entra en mora o cualquier otro tipo de incumplimiento para con el EMISOR que implique en forma temporal o definitiva su bloqueo, cierre, suspensión, disminución, o cancelación del límite de crédito otorgado, entonces el mismo no podrá ser considerado para la conformación del LIMITE GLOBAL, hasta que las circunstancias que afectan la utilización del límite individual de la tarjeta hayan cesado, o bien, en caso de disminución o cierre provocará la disminución proporcional del LIMITE GLOBAL que hasta ese momento estuviere vigente.

Cada una de las tarjetas inscritas en este programa tienen límites de crédito individuales debidamente aprobados, los cuales seguirán rigiéndose por sus respectivos contratos individuales para todos los efectos legales. Al inscribir **el tarjetahabiente** sus tarjetas al beneficio **Límite Global** los límites individuales aprobados en todas las tarjetas inscritas conformarán el **Límite Global** el cual será la suma de los límites aprobados individualmente para cada tarjeta, de tal manera que, con el uso de cualquiera de las tarjetas inscritas en **Límite Global**, el **tarjetahabiente** podrá tener acceso al límite disponible global, el cual corresponde a la sumatoria del límite disponible de todas las tarjetas inscritas previa disminución de los posibles sobregiros individuales que cada tarjeta inscrita pudiese tener, este **Límite Disponible Global** podrá ser utilizado por el **Tarjetahabiente** aún

y cuando el límite de crédito individual de la tarjeta que utiliza para una transacción específica esté totalmente utilizado o incluso sobregirado, siendo que la inscripción a **Límite Global** permite que la autorización de una compra, si es que el mismo está habilitado en las tarjetas beneficiadas, se efectuará cotejando el **Límite Disponible Global** y no el individual de la tarjeta utilizada.

La compra será cargada y visualizada en el estado de cuenta de la tarjeta utilizada para efectuar la transacción en el comercio y se regirá por las condiciones particulares vigentes para la tarjeta con la cual se efectuó el cargo, es decir, el **Límite Global** no modifica en modo alguno las tasas individuales vigentes en cada tarjeta, ni las obligaciones de pago, plazo, etc, que corresponden a cada una de acuerdo a sus contratos individuales de apertura de línea de crédito y emisión y uso de tarjeta de crédito, por lo cual, los intereses aplicables, los pagos de contado, pagos mínimos, así como las fechas máximas para pago mínimo y pago de contado, se regirán de acuerdo a lo estipulado en cada tarjeta. En caso de no efectuarlos los pagos en tiempo y forma el tarjetahabiente asumirá el pago de los intereses y cargos vigentes por morosidad establecidos para cada tarjeta. El **Límite Global** no modifica los límites individuales por línea de crédito especial de **extrafinanciamiento** el cual se regirá de acuerdo a lo estipulado para cada tarjeta participante según sus contratos individuales y no serán unificados. **Los retiros de efectivo quedarán excluidos del Límite Global.**

Otorgamiento Y Vigencia Del Beneficio Límite Global: Es potestad exclusiva de **el emisor** autorizar o no la concesión del presente beneficio cuando el tarjetahabiente lo solicite, asimismo el emisor podrá comunicar al tarjetahabiente la suspensión temporal o definitiva del beneficio sin responsabilidad alguna de su parte y con la única obligación de comunicarlo al tarjetahabiente en el estado de cuenta inmediato posterior al cierre definitivo o suspensión temporal del beneficio.

Notas importantes:

Uso de Pin: En los casos de transacciones efectuadas por medio del número de identificación personal (PIN) para retiros de efectivo en cajeros automáticos, se aplicará el siguiente criterio: Ya que el PIN es de conocimiento exclusivo del tarjetahabiente, su responsabilidad en transacciones efectuadas mediante este, subsiste hasta el tercer día hábil posterior al reporte escrito de la substracción o pérdida de su tarjeta.

Transacciones en Cuba: Nuestras tarjetas de crédito son aceptadas a nivel mundial. No obstante en cumplimiento de leyes que aplican a nuestra empresa, estamos impedidos legalmente de aprobar transacciones con tarjetas en territorio cubano.

Ver condiciones en nuestra página web:
www.baccredomatic.com

Repórtenos rápido si pierde su tarjeta

Si llegase a encontrarse en esta molesta situación, llame lo más pronto posible a nuestra Sucursal Telefónica al 2295-9898 disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Modificaciones al contrato

Todas las modificaciones relativas al contrato original le serán notificadas en el estado de cuenta inmediato posterior a efecto de que este determine si continúa o no con la relación contractual.

En caso de que el Tarjetahabiente no esté de acuerdo con los cambios comunicados deberá notificarlo por escrito a El Emisor dentro de los 60 días hábiles posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta que comunica el cambio, a fin de que tenga por rescindido el contrato.

En caso contrario El Emisor asumirá de pleno derecho que el Tarjetahabiente aceptó los cambios comunicados.

El rechazo podrá ser notificado a El Emisor en cualquiera de sus sucursales por medio de un documento escrito firmado por el cliente.

**¡Nos encanta
estar en contacto
con usted!**



BAC
CREDOMATIC

No. de Referencia	Fecha de Transacción	Concepto	Lugar	Transacción en colones	Interés en colones	Transacción en dólares	Interés en dólares
		Saldo Anterior (15/01/10)		97374,00	6625,45	0,00	0,00
042140400999	16/01/09	Farmacia El Doctorcito					
042140400999	16/01/09	Amazon COM MIAMI FLA	San José CR	7858,00		125,65	
042140400999	16/01/09	1234-5678-9012-3450	Miami EU	97374,00			
042140400999	16/01/09	Farmacia El Doctorcito	San José CR				
042140400999	16/01/09	Farmacia El Doctorcito	Miami EU	7858,00			
042140400999	16/01/09	Amazon COM MIAMI FLA	San José CR	97374,00			
042140400999	16/01/09	1234-5678-9012-3450	Miami EU				
042140400999	16/01/09	Farmacia El Doctorcito	San José CR	7858,00			
042140400999	16/01/09	Amazon COM MIAMI FLA	Miami EU	97374,00		125,66	
042140400999		Farmacia El Doctorcito	San José CR				
042140400999		Amazon COM MIAMI FLA	Miami EU	7858,00			
042140400999		1234-5678-9012-3450	San José CR				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	Miami EU				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	San José CR				
042140400999		Amazon COM MIAMI FLA	Miami EU				
042140400999		1234-5678-9012-3450	San José CR				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	Miami EU				
042140400999		Amazon COM MIAMI FLA	San José CR				
042140400999		1234-5678-9012-3450	Miami EU				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	San José CR				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	Miami EU				
042140400999		Amazon COM MIAMI FLA	San José CR				
042140400999		1234-5678-9012-3450	Miami EU				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	San José CR				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	Miami EU				
042140400999		Amazon COM MIAMI FLA	San José CR				
042140400999		1234-5678-9012-3450	Miami EU				
042140400999		Farmacia El Doctorcito	San José CR				
		Desglose pagos del mes					
		Monto intereses Corrientes					
		Monto por intereses Corrientes del periodo					
		Monto por intereses Moratorios					
		Cargos por gestión de cobro					
		Cargos por comisiones (retiros de efectivo, otros)					
		Cargos por Seguros					
		Puntos Puntos Credomatic:					
		ASIGNADOS: 353					
		REDIMIBLES: 353					
		Tasa Anual Interés Corriente					
		Moneda Local			36,00%		
		Moneda Dólares			27,00%		
		Tasa Anual Interés Preferencial					
		Moneda Local			34,00%		
		Moneda Dólares			25,00%		
		Tasa Anual Interés Moratorio					
		Moneda Local			38,00%		
		Moneda Dólares			29,00%		
		Saldos al corte rubro		258130,68	5836,78	125,66	2,73

H

J

K


Otras Líneas de Financiamiento (Línea #1)

Monto del crédito	60000	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	6
Origen del crédito (establecimiento)	Arte y Pintura S.A	Tasa de interés mensual	0,00
Fecha del inicio del crédito	22/11/08	Fecha finalización del crédito	21/06/09

Límite de Pago	Concepto	DESGLOSE DE PAGO MÍNIMO >	Monto total de la cuota	Pago de intereses	Abono al principal	Interés diario moratorio(no pago)
10/01/09	Pago de la Cuota número 2		10.000,00	0,00	10.000,00	10,00
Fecha de Transacción	Concepto		Saldo Anterior	Abono	Interes Moratorio	Saldo al corte
15/01/09			50.000,00			
28/01/09	Pago recibido, cuota #2			10.000,00		40.000,00


Otras Líneas de Financiamiento (Línea #2)

Monto del crédito	60000	Plazo del crédito, en meses (cuotas)	6
Origen del crédito (establecimiento)	Muebles y Sillas	Tasa de interés mensual	2,00
Fecha del inicio del crédito	11/22/08	Fecha finalización del crédito	6/21/09

Límite de Pago	Concepto	DESGLOSE DE PAGO MÍNIMO >	Monto total de la cuota	Pago de intereses	Abono al principal	Interés diario moratorio(no pago)
10/01/09	Pago de la Cuota número 2		10.000,00	0,00	10.000,00	10,00
Fecha de Transacción	Concepto		Saldo Anterior	Abono	Interes Moratorio	Saldo al corte
15/01/09			50.000,00			
28/01/09	Pago recibido, cuota #2			10.000,00		40.000,00


Resumen de los Estados de Cuentas

Número de Cuenta	1234567890123450	Pago mínimo de los estados de cuenta- Colonos	58712,24	Pago de Contado de los estados de Cuenta	436062,55
Dueño de la cuenta	JUAN PÉREZ P.	Pago mínimo tarjeta de crédito - Colonos	13007,07	Pago de Contado: Tarjeta de crédito	259855,66
Fecha de corte	2/15/09	Pago mínimo línea de financiamiento #1	10000,00	Pago de contado línea de financiamient#1	40000,00
Fecha límite pago de contado	2/28/10	Pago mínimo línea de financiamiento #2	35705,16	Pago de contado línea de financiamient#2	135955,57
Plazo de financiamiento en meses	36	Cuota Ahorromatic	5000,00	Cuota Ahorromatic	5000,00
		Pago mínimo de los estados de cuenta- Dólares	6,22	Pago de Contado de los estados de Cuenta: US\$	125,66
		Pago mínimo tarjeta de crédito- Dólares	6,22	Pago de contado tarjeta de crédito - Dólares	125,66
		Pago mínimo línea de financiamiento #1	10,00	Pago de contado línea de financiamiento #1	10,00
		Pago mínimo línea de financiamiento #2		Pago de contado línea de financiamiento #2	
		Cuota Ahorromatic		Cuota Ahorromatic	

5 Estados de cuenta

- A Nombre y dirección del cliente:** Este apartado indica el nombre y la dirección a la cual usted solicitó sea enviado su estado de cuenta.
- B Cuadro resumen:** Se presenta un resumen de sus cuentas (si tiene más de 1) siempre y cuando tengan la misma fecha de corte y el mismo tipo de envío (e-mail, físico o fax).
Este contiene información general de sus cuentas (marca, número de cuenta y plan de lealtad) así como los montos a pagar, tanto de contado como mínimo y los pagos vencidos del cliente (si existieran).
En la información presentada en los montos a pagar (ya sea mínimo o pago contado serán consideradas las línea de financiamiento en caso de que existan).
- C Contáctenos:** En este apartado le suministramos los números telefónicos donde usted podrá realizar sus consultas y gestiones desde la comodidad de su casa u oficina.
- D Publicidad:** Este espacio está reservado para poner a su disposición información importante respecto a su tarjeta de crédito, promociones, mensajes etc.
- E Información general del cliente:** Aquí le presentamos el número de cédula jurídica de CREDOMATIC, adicionalmente encontrará su número de cuenta y nombre, fecha de corte y pagos, Plazo de financiamiento en meses, límite de crédito y

disponibles tanto del saldo normal como del extrafinanciamiento. En este apartado se muestra el programa de lealtad relacionado a su cuenta, además de su número de cuenta cliente en caso de que usted desee realizar los pagos a través del sistema SINPE.

F Avisos importantes: Campo para todos aquellos avisos importantes destinados al cliente referente a sus tarjetas y cuentas.

G Pagos mínimos: Los pagos mínimos tanto en colones como en dólares serán desglosados indicando: Cuánto del pago mínimo corresponde como aporte al principal y cuánto corresponde al pago de intereses. A la vez se le indicará el monto diario que tendría que pagar por concepto de intereses moratorios, en el caso de que el pago mínimo no se realizara en la fecha indicada en su estado de cuenta. Este pago mínimo corresponde a la línea de crédito revolutiva.

H Pagos: Indica los pagos recibidos, adicionalmente se le informará cual es su aporte al principal y cuanto aporta a pago de intereses.

I Lugar: Comunica sobre la ciudad y país donde se realizó la transacción.

J Intereses: Se indicarán las tasas anuales de interés corriente, preferencial y moratoria que posee la cuenta.

K **Saldos:** Los saldos serán desglosados en principal e intereses.

L **Otras líneas de financiamiento:** Se presenta la información correspondiente a otras líneas de crédito, otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente. Entre los datos relevantes que se detallan, tenemos:

- Monto del crédito
- Tasa de Interés anual preferente:
- Tasa de Interés anual aplicada:
- Fecha Inicio del crédito y Fecha Finalización

M **Cuadro resumen:** En este espacio se desglosan los pagos mínimos y de contado tanto en colones como en dólares (contiene la información de la Tarjeta de Crédito + Otras Líneas de Financiamiento.). En la información presentada los montos a pagar (ya sea mínimo o pago contado serán consideradas las línea de financiamiento en caso de que existan)

Importante:

Los rubros utilizados en este Estado de Cuenta son ilustrativos con el fin de facilitar su entendimiento.

