

Folleto Explicativo Tarjeta de Crédito

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.



BANCO DE COSTA RICA

Gerencia de Tarjetas BCR

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Estimado cliente:

De conformidad con lo que establece el artículo No.3 del citado decreto; los emisores de tarjetas están obligados a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo.

En cumplimiento de esta disposición, el Banco de Costa Rica se permite presentarle nuestro Folleto de Información de los productos de tarjetas de Crédito de BCR para personas físicas, el cual pretende informarle ampliamente sobre lo que es una tarjeta de crédito, sus principales características, sus beneficios y obligaciones y las responsabilidades que conlleva su uso como medio de pago.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

CONTENIDO

INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE BCR PARA PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS ...	3
¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?	3
¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO VIRTUAL?	3
¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UN PRÉSTAMO CORRIENTE Y UN PRÉSTAMO MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO? ..	3
CARACTERÍSTICAS DE UN PRÉSTAMO CORRIENTE:	3
CARACTERÍSTICAS DE UN PRÉSTAMO MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO:.....	4
¿CUÁLES SON LOS CONCEPTOS QUE SE UTILIZAN EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO?.....	4
DE LOS PRODUCTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE OFRECE EL BCR.	7
CONSEJOS PARA LA SEGURIDAD DE LAS TARJETAS.....	7
DE LOS BENEFICIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	9
TASAS DE INTERÉS QUE COBRA BCR PARA LOS DISTINTOS PRODUCTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	10
DEL CÁLCULO DE LA CUOTA MENSUAL, LOS INTERESES CORRIENTES, Y PAGO MÍNIMO.....	10
CÁLCULO DE LA CUOTA MENSUAL:	12
INTERESES CORRIENTES DEL PERÍODO	13
INTERESES MORATORIOS	13
ASPECTOS GENERALES RELACIONADOS CON EL PAGO DE TARJETAS.....	15
AVANCE DE EFECTIVO Y SU COSTO.....	15
LA FECHA DE CORTE DE LA TARJETA DE CRÉDITO	16
PERIODICIDAD DE LOS PAGOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO	16
SU ESTADO DE CUENTA MENSUAL.....	17
<i>PROCEDIMIENTO EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE LA TARJETA DE DÉBITO.....</i>	<i>17</i>
PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS	17
PROGRAMA DE LEALTAD	18
¿DÓNDE PUEDEN CANJEARSE LOS PUNTOS?	19
¿PARTICIPAN LAS TARJETAS DE CRÉDITO ADICIONALES?.....	19
¿SE PUEDEN PERDER LOS PUNTOS?	19
¿LOS PUNTOS TIENEN FECHA DE CADUCIDAD?.....	19
¿DÓNDE SE PUEDEN CONSULTAR LOS PUNTOS ACUMULADOS?.....	20
¿SE PUEDEN CANJEAR POR TIQUETES AÉREOS?	20
¿ADÓNDE SE PUEDE OBTENER MAYOR INFORMACIÓN SOBRE BCR PLUS?	20
TARJETA VIRTUAL.....	20
¿QUÉ ES TARJETA VIRTUAL?.....	20
¿CÓMO SE OBTIENE LA TARJETA VIRTUAL?	20
CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	21
SEGURO CONTRA ROBO Y FRAUDE:	21
¿QUÉ CUBRE?	21
¿CÓMO OBTENER EL PROGRAMA TARJETA SEGURA?.....	22

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Información de los productos de tarjetas de Crédito de BCR para personas físicas y jurídicas

¿Qué es una tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un producto que el BCR le ofrece para que Usted lo utilice como un medio de pago para hacer efectiva la línea de crédito que le aprobó en determinado momento.

¿Qué es una tarjeta de crédito virtual?

Una tarjeta de crédito virtual es el mismo concepto que una tarjeta de crédito, pero con la diferencia que el Banco no emite el plástico, sino que solamente informa al cliente del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y lo que se conoce como **CVV (Card Verification Value)** Con esa información el cliente puede hacer uso de la línea de crédito haciendo compras de manera electrónica por Internet no solamente en lugares ubicados en Costa Rica sino en cualquier lugar del planeta y bajo ciertas condiciones de seguridad que le permiten hacer su compra con confianza.

¿Cuál es la diferencia entre un préstamo corriente y un préstamo mediante tarjeta de crédito?

Características de un préstamo corriente:

1. El cliente recibe el dinero en el momento de formalizar el préstamo, lo que significa que todo el préstamo aprobado lo recibe el cliente en un mismo momento.
2. El cliente debe pagar al Banco una cuota mensual durante un determinado número de meses.
3. El cliente dispone del dinero según haya sido dispuesto en el plan de inversión presentado al Banco.
4. Mensualmente el cliente paga al Banco una cuota para atender la amortización y los intereses derivados del préstamo.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Características de un préstamo mediante tarjeta de crédito:

1. El cliente no recibe el dinero en el momento de formalizar el contrato de tarjeta de crédito, sino que es el cliente quien decide la forma y momento como va a utilizar esa línea de crédito, ya sea retirando montos en los cajeros automáticos o en los cajeros humanos, o pagando con la tarjeta en los comercios.
2. Mensualmente el Banco le envía un estado de cuenta en el que le detalla las transacciones que el cliente haya realizado, los cargos adicionales que se hayan pactado en el contrato y la cuota de amortización y de intereses que se le cobran por el financiamiento en el caso que el cliente no utilice la práctica de hacer el pago de contado en vez del pago mínimo.
3. Al cumplir el cliente con sus pagos mensuales, restituye la línea de crédito que el Banco le autorizó en su totalidad o parcialmente según el cliente decida hacer el pago mínimo o el pago total que le indica el Banco.
4. Se dice que las líneas de crédito son revolutivas porque mantienen un ciclo de "uso y reintegro" de la línea de crédito, de acuerdo con el hábito de pago del cliente.

¿Cuáles son los conceptos que se utilizan en las tarjetas de crédito?

Para un mejor entendimiento de la información que los clientes recibirán del BCR, relacionada con el uso de sus tarjetas de crédito, de seguido se definen, de acuerdo con el Decreto No.35867, los principales conceptos:

1. **Afiliado:** Persona física o jurídica, que acepta, como medio de pago, tarjetas de crédito.
2. **Amortización:** Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos realizados en intervalos regulares de tiempo o un solo pago.
3. **Beneficios:** Aquellos que se otorgan sin costo adicional para el Tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de crédito.
4. **Cargos por intereses corrientes:** Monto de los intereses por financiamiento calculado sobre el principal adeudado, con base en la tasa de interés pactada, sin incluir el consumo del período. Son aplicables cuando se opta por el financiamiento.
5. **Cobertura:** Ámbito geográfico o sector de mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito o débito.
6. **Comercio Electrónico:** Cualquier forma de transacción en la cual las partes involucradas interactúa a través de medios informáticos.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

7. **Comisiones:** Porcentajes o montos que el emisor cobra al Tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito. No corresponde a intereses.
8. **Comerciante o proveedor:** Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal. Para los efectos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.
9. **Contrato de emisión de tarjeta de crédito:** Contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el Tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se registrará por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.
10. **Emisor:** Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional.
11. **Estado de cuenta:** Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito o de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual.
12. **Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.
13. **Fecha límite de pago:** Fecha en la cual el Tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado.
14. **Interés corriente del período:** Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el Tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes.
15. **Interés corriente:** Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período.
16. **Interés moratorio:** Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el Tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora.
17. **Límite de crédito:** Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al Tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.
18. **Otros cargos:** Montos que le son cobrados al Tarjetahabiente, excluidos los intereses y las comisiones, que corresponden a los servicios administrativos que cobra el emisor por la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, y que

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

- fueron acordados en el contrato de emisión de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la que está adscrita la tarjeta de débito.
19. **Pago de contado:** Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el Tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.
 20. **Pago mínimo:** Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el Tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito.
 21. **Principal:** Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación del mismo.
 22. **Saldo de intereses:** Está constituido por los cargos por intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, menos los pagos realizados por este concepto.
 23. **Servicios accesorios:** Son aquellos servicios considerados secundarios, pero adicionales al uso de la tarjeta de crédito o débito y son diferentes de los servicios primarios o de carácter diferente de las transacciones ordinarias acordadas en el contrato.
 24. **Tarjetahabiente:** Usuario de la tarjeta de crédito o débito.
 25. **Tarjeta adicional:** Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe.
 26. **Tarjeta de crédito:** Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el Tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.
 27. **Tarjeta de débito:** Instrumento financiero que puede ser magnético 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 una entidad financiera. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.
 28. **Tasa de interés corriente:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, que se utilizará para el cálculo de intereses, sobre el saldo del principal.
 29. **Tasa de interés moratorio:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato que el Tarjetahabiente de crédito debe pagar cuando incurre en algún retraso en los pagos del principal de la deuda.
 30. **Datáfono o POS:** dispositivo electrónico utilizado en los comercios para leer la información de la tarjeta, combinarla con el monto de la compra y hacer la consulta al Banco de los fondos.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

31. **Cajeros automáticos o ATM`s:** Dispositivos electrónicos que los bancos ponen a disposición de sus clientes para que puedan hacer retiros de dinero y acceder otros servicios de consulta.

De los productos de tarjetas de crédito que ofrece el BCR.

Actualmente el BCR pone a disposición de sus clientes los siguientes productos de tarjetas de crédito:

Producto	Franquicia
Black	MasterCard
Platino	MasterCard
Platino	Visa
Oro	MasterCard
Oro	Visa
Internacional	MasterCard
Internacional	Visa
Local	Visa

Consejos para la seguridad de las tarjetas

La mayoría de los fraudes y otros problemas derivados del uso de tarjetas de crédito, se pueden evitar o minimizar si los usuarios de estas tarjetas practican los siguientes consejos:

1. Mantenga su tarjeta de crédito en un lugar seguro para no correr el riesgo de perderla o de que se la roben.
2. Si usted devuelve la tarjeta o la sustituye por algún motivo, asegúrese que la tarjeta que devuelve sea destruida en su presencia.
3. En la medida de lo posible, no la pierda de vista su tarjeta en el momento de pagar con ella.
4. Guarde los vouchers o recibos que recibe cada vez que hace un pago en los comercios o cuando hace avances en los cajeros automáticos. Estos le servirán para hacer la conciliación del estado de cuenta y tener la seguridad que el estado contiene solamente las transacciones que usted realmente hizo.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

5. No comparta con nadie el PIN o número que el Banco le dio para acceso a los cajeros automáticos, no lo anote al dorso de la tarjeta y nunca lleve juntos la tarjeta y el sobre donde está impreso el número de PIN.
6. Cuando haga compras por Internet, asegúrese que el lugar o sitio en donde piensa comprar sea un sitio seguro.
7. Firme sus tarjetas al dorso.
8. Nunca acepte ayuda o sugerencias de extraños cuando use el cajero automático.
9. Cuando use la tarjeta en algún cajero automático, procure observar la ranura, para evitar cualquier tipo de timo.
10. Cuando use el cajero automático (el ATM), o haga una compra en una tienda, cubra con la mano o el cuerpo el teclado al introducir su clave. Tome su tarjeta y recoja el recibo, ya que este último suele tener información de su cuenta.
11. Revise a detalle su estado de cuenta. Verifique que el saldo corresponda al consumo. Destruya sus estados de cuenta antes de echarlos en la basura. Igualmente destruya ofertas de crédito y otra correspondencia que contenga información de sus finanzas.
12. Realice las transacciones cuando y donde usted se sienta seguro. Si por cualquier razón Usted nota gente sospechosa cerca o en las inmediaciones del cajero automático, mejor deje su transacción para más tarde o diríjase a otro lugar.
13. Si al revisar sus transacciones detecta una compra que no realizó, notifíquelo de inmediato al Banco.
14. Asegúrese que su información personal esté siempre actualizada en el Banco.
15. Si usted no recibe el estado de cuenta a tiempo, llame a la oficina de Asistencia al Cliente del Banco.
16. Para evitar cargos duplicados, sugiera al dependiente del negocio que espere una respuesta del POS antes de deslizar nuevamente la tarjeta por el datáfono.
17. No entregue su tarjeta a desconocidos y no dé el número de tarjeta o la fecha de vencimiento a nadie.
18. Desconfíe de promociones, regalos o premios que le ofrezcan a cambio de cualquier información relacionada con su tarjeta.
19. Si tiene varias tarjetas, lleve solo la que va a necesitar. Así evita la cantidad de gestiones que deberá realizar si por alguna razón pierde o le roban el bolso o la billetera.
20. Registre en su teléfono celular el número 2284-6600 de la oficina de Asistencia al Cliente del Banco.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

De los beneficios de las tarjetas de crédito

Adicional a la facilidad de contar con recursos para hacer compras en los comercios utilizando la línea de crédito, los usuarios de tarjetas de crédito de BCR tiene los siguientes beneficios:

1. No se cobra ninguna anualidad por el uso de la tarjeta.
2. Todas las compras realizadas en el exterior serán registradas en colones.
3. La cancelación de saldos de otras tarjetas se hace sin costo adicional.
4. A las tarjetas adicionales se les puede poner un acceso a la línea de crédito inferior al establecido para la tarjeta base.
5. No se hace ningún cargo adicional por el acceso a la oficina virtual www.bancobcr.com. Este servicio le permite realizar sus trámites bancarios por Internet desde cualquier lugar, cualquier día y a cualquier hora.
6. No se hace ningún cargo adicional por el acceso al servicio BANCATEL. Este servicio le permite realizar sus trámites bancarios por teléfono desde cualquier lugar, cualquier día y a cualquier hora. Para afiliarse debe llamar al 2258-9191 y cuando el sistema le solicite su clave de acceso, marque la que utiliza en los cajeros automáticos.
7. El Centro de Asistencia al Cliente de BCR le atenderá las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono 2284-6600.
8. Usted puede afiliarse a una empresa privada de Servicio de Asistencia. Este servicio requiere de un costo adicional y en caso de interés puede contactarlos al teléfono 2211 6333.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Tasas de interés que cobra BCR para los distintos productos de tarjetas de crédito.

Tasas de interés anual para los productos de tarjetas de crédito para personas físicas	
Black	27%
Platino	28%
Oro	28%
Internacional	28%
Local	29%

Del cálculo de la cuota mensual, los intereses corrientes, y pago mínimo.

A continuación se explica con un ejemplo, el proceso para el cálculo la cuota mensual, los intereses y el pago mínimo, para una compra que se paga con la tarjeta de crédito y el cliente decide financiarse.

Se entiende que el cliente decide financiarse cuando se llega a la fecha de pago y no cancela la totalidad del saldo de la tarjeta que el Banco le indica.

El ejemplo se base en una compra por ₡10.000.00 realizada el día 3 de un mes con una tarjeta que tiene fecha de corte los 28 de cada mes.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Enunciado de variables que se utilizan para el cálculo de los distintos conceptos	
Concepto	Representación en la fórmula
Monto de la compra	Q
Tasa de interés anual	T
Tasa de interés diaria	Td
Días año base	360
Factor diario de interés	FD
Meses de financiamiento	MF
Intereses generados por la compra	I
Cuota mensual	CM
Intereses corrientes	IC
Pago Mínimo	PM
Días sobre los que se calcula la tasa interés diaria	N
Días de atraso	DA

De los anteriores conceptos se derivan las siguientes fórmulas para el cálculo de los distintos conceptos que aparecen en el estado de cuenta:

Cálculo de la Cuota Mensual (mes uno)	
CM =	Q / MF
Cuota mensual	¢10.000.00 / 60
Cuota mensual	¢166.67

Debido a que BCR financia las compras que se realizan con tarjeta a 60 meses, la cuota mensual corresponde a la sesentava parte de la compra.

Para el segundo mes, el valor de la cuota mensual será de ¢9.833.33 (¢10.000.00 menos ¢166.67 y así sucesivamente la cuota mensual se irá disminuyendo hasta que se liquide completamente.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Cálculo de la Tasa de Interés Diaria	
$T_d =$	$T / 360$
Tasa de interés diaria =	28% / 360
Tasa de interés diaria =	0,000778

Cálculo de los Intereses Corrientes (mes 1)	
$i =$	$(Q * t) n$
Cálculo de los intereses (mes 2)	
Intereses cobrados sobre la compra =	$(10.000 * 0,0778\%) 25 (*)$
Intereses cobrados sobre la compra =	¢194.50

(*) Para este ejemplo se supone que desde el día de la compra hasta la fecha de corte han transcurrido 25 días.

Cálculo del Pago Mínimo (mes 2)	
$PM =$	$CM + i$
Pago mínimo =	¢166.67 + ¢194.50
Pago mínimo =	¢361.17

Para el segundo mes, los cálculos serán de la siguiente forma:

Cálculo de la Cuota Mensual:

La cuota mensual se mantiene igual porque al monto de la compra ya se le aplicó la primera amortización por ¢166.67 y ahora le restan solamente 59 meses de financiamiento.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Cálculo de los Intereses Corrientes para el segundo mes	
$i =$	$(Q * t) n$
Intereses cobrados sobre la compra =	$(9.833.33 * 0,0778\%) 30$ (a)
Intereses cobrados sobre la compra =	¢229.51 (b)

(a) Se cambiaría por 31 en caso que el mes fuera de 31 días.

(b) Si bien la cantidad sobre la que se cobran los intereses corrientes es menor al mes anterior (¢9.833.33 en vez de ¢10.000.00); los intereses corrientes aumentan debido a que para el segundo mes los intereses se calculan sobre 30 días y no sobre 25 como se hizo en el primer mes.

Intereses corrientes del período

Los intereses corrientes del período en el estado de cuenta representan la sumatoria de los intereses corrientes de cada una de las compras que se hayan financiado y que fueron calculados de la forma como se indicó con anterioridad.

Las tarjetas de crédito de BCR tienen la característica que cobran los intereses vencidos, esto quiere decir: (continuando con el ejemplo de la compra por ¢10.000.00) que BCR incluirá en el siguiente estado los intereses calculados sobre la compra de ¢10.000,00 reportados en el primer estado. Esto sucederá siempre que usted elija utilizar el financiamiento, ya que, en caso contrario, no se cobrarán los intereses.

Intereses moratorios

Si Usted no paga al menos la cuota mensual en la fecha que el Banco le indica en el estado de cuenta, entrará en lo que se conoce como mora y el Banco le cobrará intereses sobre toda la cuota mensual o sobre la parte de esta que no haya sido cubierta. La tasa de interés de los intereses de mora es dos puntos más alta que la tasa de financiamiento del producto. Esto quiere decir que si la tasa del producto es de X%, entonces la tasa que se cargará sobre la cuota mensual no pagada a tiempo será de $(X\% + 2\%)$. Por ejemplo; si la tasa de interés del producto es del 28%,

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

entonces, aplicando la fórmula; la tasa de mora será del 30%. Los intereses de mora se calculan únicamente sobre la cuota mensual o la parte de la cuota mensual no pagada, excluyendo los intereses corrientes del periodo.

Siguiendo el ejemplo; si el cliente no hiciera el pago de la cuota mensual en la fecha indicada por el BCR, entonces, para efectos del cálculo de intereses de mora se procedería de la siguiente manera:

$$IM = CM (28\% + 2\%) / 360) DA;$$

En donde: IM = Intereses de mora

CM = Cuota mensual

DA = Días de atraso

En la siguiente tabla se puede ver cuál sería el monto de los intereses moratorios bajo el supuesto de que el cliente se atrase 17 días para hacer el pago del pago mínimo:

$$IM = CM (28\% + 2\%) / 360) DA;$$

$$IM = (\text{¢}166.67 * 30\%) / 360) * 17$$

$$IM = \text{¢}2.36$$

Resultado de la aplicación de la fórmula anterior para el cálculo de intereses		
Cuota mensual (CM)	Días de atraso	Monto intereses moratorios
¢166.67	17	¢2,36

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Adicionalmente se cobrará una multa según la cantidad de días de atraso en la cancelación del pago mínimo de acuerdo con la siguiente tabla:

Días de atraso en el pago mínimo	Multa
40456	\$10.00
11263	\$20.00
31-60	\$30.00
61-90	\$40.00

Aspectos generales relacionados con el pago de tarjetas

1. Siempre que el cliente pague el monto indicado como “pago de contado” que se le indica en su estado de cuenta, no tendrá que pagar intereses corrientes del período.
2. Siempre que el cliente realice avances de efectivo, se calcularán y cobrarán los intereses generados entre la fecha del retiro de efectivo y el día que realiza el pago, aunque el cliente realice el pago de contado.
3. Siempre que el cliente haga el pago mínimo antes o el día de pago indicado en el estado, no tendrá que pagar intereses moratorios.

Avance de Efectivo y su costo

Los avances de efectivo son una posibilidad que BCR le da a sus Tarjetahabientes de tarjetas de crédito y le permiten a los clientes obtener recursos de forma inmediata, cualquier día, en el horario de funcionamiento de los cajeros humanos y cajeros automáticos; para atender sus necesidades.

A diferencia de las compras en los comercios que no generan intereses si se pagan de contado con la cancelación del siguiente estado de cuenta; los avances de efectivo si generan intereses desde el día en que se lleva a cabo el avance y hasta el día que se haga la cancelación de pago de contado del estado de cuenta. Dicho de otra forma, los intereses que se generan cuando se hacen avances de efectivo, no son condonables por el hecho de hacer el pago de contado.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Los avances de efectivo que los clientes de BCR hagan en las redes de cajeros automáticos o en cualquier cajero humano o a través de los medios electrónicos que BCR pone a su disposición; tienen un costo del 4% sobre el monto del avance más \$1.00 (un U.S. dólar o su equivalente en colones), según lo establece el Reglamento de Tarifas y Condiciones de BCR.

A manera de ejemplo si el Tarjetahabiente hace un avance por ₡100.000.00, BCR le cobrará una comisión de ₡4.000.00 más el equivalente de \$1.00 al tipo de cambio de venta de BCR del día que se efectúe el retiro.

El uso de otras redes de cajeros automáticos fuera del país para hacer avances de efectivo eventualmente podría generarle al Tarjetahabiente el pago de una comisión adicional.

La fecha de corte de la tarjeta de crédito

Se conoce como la fecha de corte de la tarjeta de crédito al día en que BCR hace el resumen de las transacciones hechas por el cliente o relacionadas con el manejo de la tarjeta desde el corte anterior hasta ese día. La fecha de corte de una tarjeta puede ser cualquier día del mes y siempre será ese día para todos los meses. La fecha de corte determina la información que servirá para emitir el estado de cuenta mensual.

Periodicidad de los pagos de la tarjeta de crédito

El titular de una tarjeta de crédito está obligado a hacer al menos un pago mensual que incluye amortización e intereses de la suma financiada o un pago por la totalidad del saldo que BCR le haya indicado como pago de contado en el estado de cuenta. El pago que haga el Tarjetahabiente deberá, al menos, ser igual al pago mínimo que el BCR le haya indicado en el estado de cuenta y deberá hacerlo antes o en la misma fecha que el estado le indica como fecha límite. El pago en fecha posterior a la indicada o por suma menor, deteriorará el historial crediticio del Tarjetahabiente.

El titular tiene un plazo de 20 días, después de la fecha del corte para realizar el pago de contado de sus compras, esto si usted no desea utilizar el financiamiento disponible. Para que a usted se le reversen sus intereses, deberá efectuar su pago en la fecha indicada en su estado de cuenta como fecha de pago de contado. O bien,

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

usted tiene un plazo de 30 días para realizar su pago mínimo, deberá efectuar su pago en la fecha indicada en su estado de cuenta como fecha de pago mínimo.

Su estado de cuenta mensual

El BCR le emitirá todos los meses un estado de los movimientos que ocurrieron en su tarjeta entre una fecha de corte y otra. En el estado de cuenta aparecerán las compras, los pagos, cargos automáticos si hubiera, los avances de efectivo, los cargos por servicios y los intereses del periodo. Para su comodidad y seguridad, BCR le enviará su estado de cuenta a la dirección electrónica que nos indique. En caso de que el cliente no tenga una dirección electrónica, BCR le enviará el estado de cuenta a la dirección física que el cliente le indique. Adicionalmente el cliente podrá solicitar su estado de cuenta impresa en cualquiera de las oficinas de BCR. También los Tarjetahabientes podrán informarse acerca de sus estados de cuenta por medio de nuestra página Web www.bancobcr.com.

Procedimiento en caso de pérdida o robo de la tarjeta de débito.

El cliente debe informar a BCR de manera inmediata en el momento que se de cuenta de la pérdida o robo de su tarjeta. Cualquier transacción que se realice entre el momento en que la tarjeta sea perdida o robada y el reporte al BCR, será asumida por el cliente. Los Tarjetahabientes podrán reportar al BCR la pérdida o robo de su tarjeta en cualquiera de las oficinas de BCR o llamando al Centro de Asistencia al Cliente al teléfono 2284-6600 durante las 24 horas del día. En cualquier caso el BCR le asignará un número de reporte de robo o pérdida.

Procedimiento para reclamos

Los Tarjetahabientes están obligados a revisar el estado de cuenta de su tarjeta de crédito para comprobar que los débitos y crédito que en ellos aparezcan coincidan con los vouchers por compras en comercios, por pagos realizados a la tarjeta, por retiros en los cajeros automáticos en poder del cliente y por otros cargos por servicios pactados con el BCR. De esta manera el cliente tendrá la seguridad que todos los débitos y créditos son correctos.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

En caso que el cliente determine que alguno o varios de esos débitos efectuados a la cuenta no corresponden a compras o retiros que haya realizado, deberá presentar al BCR un reclamo para que se inicie una investigación. Este reclamo puede presentarlo en cualquiera de las oficinas comerciales de BCR en donde el cliente expondrá la situación y firmará los documentos necesarios para iniciar el proceso de investigación.

El cliente deberá indicar en su reclamo una dirección electrónica para recibir comunicaciones relacionadas con su caso. Además deberá indicar al menos un número de teléfono para el mismo fin.

La oficina comercial enviará la documentación del reclamo presentado por el cliente a la oficina de BCR denominada Cargos y Contra cargos quién será la encargada de contactar al cliente para informarle acerca del proceso que seguirá en su caso y los plazos de acuerdo con lo estipulado por el Decreto No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Programa de lealtad

BCR promueve el uso de sus productos de tarjetas de crédito como la primera alternativa de sus clientes al pagar, cuando estos posean tarjetas de crédito de varios emisores. Para lograrlo desarrollo diversas estrategias dirigidas a obtener esa predilección de sus clientes. **BCR Plus** es una de esas estrategias y de seguido se indican sus principales características:

¿Qué es BCR Plus?

Es un programa en el que nuestros tarjetahabientes acumulan puntos por sus compras que posteriormente pueden aplicarlos a la compra de bienes y/o servicios según su preferencia, en los comercios que BCR haya integrado a su sistema de redención de puntos.

¿Quiénes participan en este programa?

Participan solamente las tarjetas de crédito para personas físicas, de las marcas Visa, MasterCard o cualquiera otra emitida por el BCR.

¿Cómo se acumulan puntos?

Cada vez que un Tarjetahabiente hace compras en los comercios y paga con alguna tarjeta de crédito de BCR, estará generando una cantidad de puntos que BCR le contabilizará en una cuenta individual a la espera de ser redimidos por el cliente.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

¿Cuántos puntos se ganan por compra?

Para calcular la cantidad de puntos que un cliente se gana por compra, se debe tomar el monto de la compra y dividirse por el tipo de cambio de venta del BCR del día en que la compra le es contabilizada al cliente, lo que significa que el cliente ganará un punto por cada dólar que compre.

¿Cuándo de pueden canjear los puntos?

Los Tarjetahabientes podrán utilizar los puntos acumulados en el momento que lo deseen. También podrán pagar parte del bien o servicio con los puntos que tengan acumulados y si el valor de los mismos no fuera suficiente para cubrir el monto de la compra podrán cancelar la diferencia con sus propios fondos.

¿Dónde pueden canjearse los puntos?

El BCR identificará a todos los comercios en donde sus clientes pueden hacer el canje de los puntos con un signo distintivo del programa **BCR-Plus**.

¿Participan las tarjetas de crédito adicionales?

Tanto la tarjeta titular como las tarjetas adicionales acumulan puntos por sus compras. Sin embargo, los puntos que generen las tarjetas adicionales se acumularán a la tarjeta titular.

¿Se pueden perder los puntos?

Un Tarjetahabiente se expone a perder el 100% de los puntos acumulados, sin responsabilidad para BCR si se presenta cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Que alguna de sus tarjetas ingresen a un proceso de cobro judicial.
- b. Que alguna de sus tarjetas de crédito sea cerrada por decisión del BCR.
- c. Que el cliente decida cerrar todas sus tarjetas.

¿Los puntos tienen fecha de caducidad?

Los puntos vencen 36 meses después de la fecha en que se generaron.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

¿Dónde se pueden consultar los puntos acumulados?

BCR pone a disposición de sus clientes las siguientes opciones para consultar la cantidad de puntos acumulados:

1. En la oficina virtual www.bancobcr.com
2. En las más de 264 sucursales que el Banco de Costa Rica le ofrece.
3. En los comercios afiliados mediante consulta por los datáfonos.
4. Llamando al Centro de Servicio al Cliente las 24 horas del día.

¿Se pueden canjear por tiquetes aéreos?

En las agencias de viajes integradas por BCR Usted podrá canjear sus puntos por tiquetes aéreos en las agencias de viaje que estén afiliadas con el BCR.

¿Adónde se puede obtener mayor información sobre BCR Plus?

En la página www.bancobcr.com, en el apartado: Productos y Servicios Personas; se podrá obtener información en detalle y adicional sobre este programa.

Tarjeta Virtual

¿Qué es Tarjeta Virtual?

Es una tarjeta que le permite realizar compras de forma segura en sitios de comercio electrónico en la red Internet.

¿Cómo se obtiene la tarjeta virtual?

Para tener una tarjeta virtual de BCR, Usted debe poseer una tarjeta de crédito de la marca VISA. Para obtener su tarjeta virtual, deberá ingresar a la Oficina virtual de BCR y seguir las instrucciones. La Tarjeta Virtual tiene línea de crédito asignada por lo que para utilizarla, el cliente deberá primero fondearla haciéndole un pago por una suma no mayor al monto que el cliente espera gastar en su compra por Internet. El fondeo de la tarjeta virtual se podrá hacer mediante un pago directo con la tarjeta de débito del cliente o mediante un pago (avance de efectivo) desde su tarjeta de crédito, en cuyo caso no se cobrará ninguna comisión al cliente por el avance de efectivo.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

Características generales

1. No tiene límite de crédito.
2. No se emite plástico.
3. No podrá ser utilizada en establecimientos comerciales donde se requiera la presentación de una tarjeta física.
4. Usted previamente deberá asignar fondos a la tarjeta para adquirir bienes y servicios en la red Internet, trasladando los recursos desde su cuenta corriente, de ahorro o de la tarjeta de crédito, utilizando las opciones que para estos efectos le proporciona la Oficina Virtual.
5. Cuando el traslado de fondos se haga desde una tarjeta de crédito del cliente, no se cobrará comisión de “avance de efectivo”.
6. Sólo se ofrecerá el uso de tarjeta virtual en colones. Sin embargo con esta tarjeta se podrán hacer compras en cualquier moneda.
7. No tendrá ningún cargo por membresía o anualidad.
8. La tarjeta tendrá una vigencia de tres años a partir de la fecha de emisión.
9. Antes del vencimiento del plazo en cualquier momento el cliente podrá solicitar la cancelación de la tarjeta virtual.
10. El Banco emitirá mensualmente a la dirección de correo electrónico que el cliente eligió, un estado de cuenta de la Tarjeta Virtual.

Seguro contra Robo y Fraude:

Usted como Tarjetahabiente podrá tener tranquilidad al estar protegido por **Tarjeta Segura** y proteger a sus Tarjetahabientes adicionales, pagando por cada una un costo igual al de su tarjeta. Esta novedosa póliza, brindada por el INS, le ofrece lo siguiente:

¿Qué cubre?

En caso de robo o extravío de su tarjeta de crédito, le cubrirá el 90% de las compras de bienes y servicios, que hayan realizado de forma fraudulenta personas no autorizadas por usted, durante las 72 horas anteriores a la fecha y hora en que usted avise al Banco de Costa Rica la pérdida o robo de su tarjeta. El 10% restante deberá asumirlo el Tarjetahabiente.

El fraude que propicie una tercera persona por la utilización desautorizada de la tarjeta, este seguro le cubrirá el 90% de las sumas que generen los eventos que tuvieron lugar durante un período de 30 días naturales anteriores al descubrimiento del fraude; el 10% restante deberá ser asumido por su cuenta.

La tarjeta de crédito estará cubierta mientras el Tarjetahabiente realice transacciones por Internet.

Según Decreto del MEIC No.35867 del 30 de marzo de 2010.

A partir del instante en que usted avise al Banco de Costa Rica del uso no autorizado de su tarjeta, el seguro no cubre ningún cargo nuevo adicional por el uso ilegítimo de la misma.

Los límites máximos que se le cubren dependen del tipo de su tarjeta de crédito

Tipo de Tarjeta	Monto máximo de cobertura
Local	¢ 500,000
Internacional	US \$ 5,000
Empresarial	US\$ 10,000
Oro	US\$ 10,000
Platino	US\$ 15,000

En caso de que el crédito que se le haya otorgado sea menor al indicado anteriormente, dicho monto será el máximo cubierto.

¿Cómo obtener el programa Tarjeta Segura?

Todas sus tarjetas base y adicionales contarán con este conveniente seguro a partir del momento en que se activan sus tarjetas y usted deberá estar al día en los pagos mensuales al Banco de Costa Rica de su tarjeta de crédito.

Tarjeta Segura operará a partir del momento en que se realiza la activación de sus tarjetas base o adicionales. Es importante que si no visualiza el cargo de la prima en el estado de cuenta se comunique a nuestras oficinas, ya que esto significa que usted no está cubierto con este seguro.

Si se encuentra atrasado en los pagos de su tarjeta de crédito, el Banco puede a su entera discreción suspender el cargo mensual de cobertura y el pago al Instituto Nacional de Seguros, sin ninguna responsabilidad para el Banco ni para el INS.

Además, su tarjeta de crédito también estará cubierta mientras usted haga transacciones por Internet. La recomendación es que realice sus compras únicamente en sitios certificados.