Folleto explicativo Tarjeta de Crédito Visa Banco General (Costa Rica), S.A.

V1 abril 2025

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

En **Banco General (Costa Rica) S.A.,** nos complace presentarle su nueva **Tarjeta de Crédito Visa Banco General**, una herramienta pensada para brindarte comodidad y seguridad en todas tus compras. Al ser parte de nuestro Banco, no solo disfrutará de un medio de pago confiable, sino que también accederá a una serie de ventajas pensadas para hacer su experiencia financiera más sencilla y gratificante.

- Visa Banco General Signature
- Visa Banco General Platinum
- Visa Banco General Gold
- Visa Banco General Corporate

Este folleto ha sido diseñado para ofrecerle toda la información que necesita para aprovechar al máximo su tarjeta de crédito. Aquí encontrará detalles sobre nuestros beneficios, medidas de seguridad, y cómo acceder a las opciones de financiamiento y pagos que más le convengan. Además, le ofrecemos un servicio al cliente cercano y eficiente, listo para ayudarle en todo momento.

1. Beneficios de la Tarjeta de Crédito (Plan de Lealtad Estrellas)

Plan de Lealtad Estrellas: Gane Estrellas por cada compra que realice, las cuales podrá canjear acreditando el monto al saldo de la Tarjeta de Crédito Visa Banco General o bien a la cuenta corriente o de ahorros que el Tarjetahabiente posea con **Banco General (Costa Rica), S.A.** ¡Sus compras diarias le premian! Solo por utilizar su tarjeta, sume Estrellas que se convierten en beneficios.

Plan de Lealtad Estrellas aplica para:

- Visa Banco General Signature
- Visa Banco General Platinum

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

Seguro de Viajero de Visa: Viaje con tranquilidad gracias a la cobertura de Visa que protege sus compras y gastos de emergencia en el extranjero. Su Tarjeta de Crédito Visa Banco General es más que un medio de pago, es su compañera de viaje segura.

Para mayor información de este y otros beneficios que le otorga VISA puede ingresar a:

https://www.visa.co.cr/

Acceso a la Cuenta Corriente Banco General: Controle sus finanzas de manera simple y eficiente. Al tener la cuenta corriente vinculada a su tarjeta de crédito, tendrá todo a su alcance para gestionar sus gastos, pagos y ahorros.

Cargos Automáticos Facilita sus pagos de servicios públicos al afiliar tu tarjeta de crédito. ¡Nunca más olvide una fecha de pago y disfrute de la comodidad de los pagos automáticos!

Servicios que aplican como afiliación a cargos automáticos:

- ICE Electricidad
- AyA (Acueductos y Alcantarillados)
- ICE Telefonía
- Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)

¿Cómo afiliarse?

- Visitando nuestras sucursales
- Por medio de su Especialista de Negocios
- Comunicándose con Servicio al Cliente 2588-4700 | 8881-4700

2. Seguro contra Robo y Fraude de la Tarjeta

Banco General (Costa Rica) S.A., le ofrece total seguridad para que utilice su tarjeta sin preocupaciones por una cuota mensual seguro, que el Tarjetahabiente contrata a través de una corredora de seguros. En caso de robo o fraude, la cobertura será inmediata, asegurándote el 100% de protección en sus compras.

Coberturas:

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

Costos: se encuentra disponible en el tarifario publicado en nuestra página web https://www.bgeneral.fi.cr

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

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

Reportar 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 Crédito, con firma falsa o sin ella en caso de no cumplir con el aviso dispuesto en esta cláusula. En estas circunstancias, se establecen las siguientes regulaciones, según el mecanismo empleado para obtener la autorización en las transacciones:

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 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.

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

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

4. Procedimiento para Reclamos de los Tarjetahabientes

Si en algún momento considera que hay un error o problema con su estado de cuenta o transacciones, nuestro equipo de **Servicio al Cliente** está a su disposición. 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**: Llama al 2588-4700.
- **Correo electrónico**: infocr@bgeneral.com.

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

5. Cálculo de Intereses, Pago de Contado y Pago Mínimo

En **Banco General (Costa Rica) S.A.,** queremos que entienda de forma sencilla las características generales del sistema de cálculo de intereses y pago mínimo utilizado para generar el Estado de Cuenta de su tarjeta de Crédito.

Interés corriente del período:

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

Interés Corriente:

Son aplicables cuando se opta por el financiamiento; por lo tanto, no se aplica en caso de pago de contado. La fórmula de cálculo que utilizamos es la siguiente: El "Saldo Anterior Principal" se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días que pasaron entre la última fecha de corte y el día del pago. Adicionalmente se le suma la diferencia entre el "Saldo Anterior Principal" y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre 30 y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Para efecto de cálculo de intereses debe excluirse, del saldo anterior, los intereses de períodos anteriores incluidos en dicho saldo.

Interés Moratorio:

La fórmula de cálculo utilizada es la siguiente: La parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicada por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, dividido entre treinta y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta. Si el pago mínimo fuera realizado antes de la fecha de corte, el número de días a utilizar para el cálculo serán los transcurridos entre la fecha límite de pago anterior hasta la fecha en que se realizó el pago. En caso de pagos parciales al pago mínimo, se calculará el monto correspondiente a los intereses moratorios sobre la parte del abono al principal adeudado resultante.

Pago Mínimo:

Debe cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. La Fórmula de cálculo que utilizamos es la siguiente:

Se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses, así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por lo tanto, deberá indicar el monto que corresponde al pago de intereses y el que corresponde a amortización del principal.

Pago de Contado:

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

Consideraciones importantes:

Si pagó de contado y a tiempo:

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

De lo contrario:

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

Tasas de interés vigentes de Tarjeta de Crédito: se encuentran disponible en el tarifario publicado en nuestra página web https://www.bgeneral.fi.cr

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

El **Banco General (Costa Rica) S.A.,** emisor tiene vigentes las siguientes tarifas por cargos y comisiones, las cuales pueden ser modificadas y comunicadas mediante el aviso correspondiente al Tarjetahabiente. Todos los cargos y comisiones son expresados en Colones o Dólares, (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), constituyendo montos máximos que el **Banco General (Costa Rica) S.A.,** cobrará al Tarjetahabiente en cada caso o supuesto, reservándose el derecho de aplicación del cobro, los que serán reflejados en el Estado de Cuenta y deben ser cancelados por el Tarjetahabiente:

a) Cobro por gestión de cobranza mayor a 5 días.
b) La comisión por transacciones en el exterior que podrá cobrar el **Banco General (Costa Rica) S.A.,** al Tarjetahabiente.
c) El cobro por la administración de la Tarjeta de Crédito.
d) Cualquier constancia, estados de cuenta, certificación de saldos, cargas de descargo u otras similares.

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

7. Límites y/o restricciones de la Tarjeta de Crédito:

Límite de Crédito: Cada Tarjeta de Crédito tiene un límite máximo que el **Banco General (Costa Rica) S.A.,** autoriza al Tarjetahabiente. Este límite es el monto máximo que el Tarjetahabiente puede utilizar o cargar en la Tarjeta de Crédito. Si llega a este límite, el Tarjetahabiente no podrá realizar más compras hasta que pague una parte del saldo o el total.

Propiedad de la Tarjeta de Crédito: La Tarjeta de Crédito es propiedad del **Banco General (Costa Rica) S.A.,** por lo que el Tarjetahabiente es depositario de ésta, cuando sea requerido por el **Banco General (Costa Rica) S.A.,** el Tarjetahabiente está obligado a devolver la Tarjeta de Crédito de conformidad con lo que se estipula en el Contrato de Tarjeta de Crédito.

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:

- Teléfonos: 2588-4700
- Correo electrónico: infocr@bgeneral.com

Nos enorgullece ofrecerte una tarjeta de crédito 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.**