

FOLLETO EXPLICATIVO TARJETA DE CRÉDITO

Estimado cliente,

El Banco Improsa pone a su disposición una Tarjeta de Crédito VISA Internacional, la cual es una línea de crédito revolutiva para uso discrecional tanto en territorio nacional como internacional.

De acuerdo a los requerimientos establecidos en el nuevo Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, publicado el 30 de marzo del 2010 en el Diario Oficial La Gaceta, por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de la República de Costa Rica, Banco Improsa le presenta la información pertinente para la toma de decisiones y buena administración de su tarjeta de crédito. Dicha información cubre aspectos como cobertura, beneficios, limitaciones, tasas de interés, modalidades de pago, reporte de pérdida y robo, programa de lealtad Impromillas, comisiones, reclamos y contra cargos, referentes a su tarjeta de crédito VISA Internacional del Banco Improsa.

Características principales del servicio

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.

Tipos de tarjetas de crédito

Los tipos de tarjeta de crédito que Banco Improsa S.A. ofrece son los siguientes:

- » Tarjeta oro
- » Tarjeta platino
- » Tarjeta empresarial

Cobertura, beneficios y limitaciones

Al utilizar su tarjeta de crédito de Banco Improsa usted podrá:

- » Adquirir bienes y servicios en los establecimientos autorizados; así como hacer retiros de efectivo en cajeros automáticos tanto a nivel nacional como internacional.
- » Participar en las promociones por parte de VISA o el banco emisor (sujeto a los reglamentos y restricciones).
- » Realizar la inclusión de cargos automáticos de pagos de operaciones y tarjetas de crédito del mismo banco.

Asimismo, podrá acceder a bienes y servicios comercializados a través de medios electrónicos de empresas financieras o

comerciales en general, indistintamente de la ciudad o país en que se encuentren siempre y cuando hayan celebrado directa o indirectamente convenios para la aceptación de la tarjeta. Dichos establecimientos comerciales empresas financieras se denominarán como "establecimientos afiliados" ó "afiliados".

Limitaciones

Para hacer uso de la tarjeta emitida a su nombre, usted deberá presentar la misma y firmar el documento de crédito que le proporcione el establecimiento afiliado por el valor de los bienes y/o servicios recibidos.

El uso de las tarjetas de crédito de Banco Improsa estará sujeto a los siguientes límites:

- » **Monto total.** El monto total del saldo del tarjetahabiente no deberá exceder la suma estipulada como "límite de crédito" en la sección: "condiciones específicas del contrato".
- » **Limitaciones.** Es entendido que el uso de la tarjeta está regulado por límites de disponibilidad y procedimientos de consultas establecidas por el sistema VISA o por el emisor; todo lo cual el tarjetahabiente acepta eximiendo al emisor de cualquier responsabilidad que pudiera resultar o pretenderse por el rechazo o no aceptación de la tarjeta en cualquier circunstancia.

Tasas de interés de las tarjetas de crédito

Las tasas de interés que aplican para las tarjetas de crédito se estipulan en el contrato y se detallan a continuación.

Interés corriente del período

Los intereses corrientes del período son los cargos por servicio que comprenden el monto de cada transacción multiplicada por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual. El resultado obtenido se divide entre 30 (30 días del mes) y se multiplica por el número de días transcurridos desde la transacción hasta la fecha de corte.

Intereses corrientes

Los intereses corrientes son los cargos aplicables cuando se opta por el financiamiento, los mismos no aplican en caso de pago de contado, al vencimiento de la fecha límite del pago de contado.

Los intereses corrientes son los cargos que comprenden el saldo anterior principal multiplicado por la tasa de interés corriente (expresada en forma mensual), y dividido entre 30 (30 días del mes). Este resultado se multiplica por la cantidad de días que transcurrieron entre la última fecha de corte y el día de pago.

FOLLETO EXPLICATIVO TARJETA DE CRÉDITO

Adicionalmente se le suma la diferencia entre el saldo anterior principal y el monto del pago realizado. Este resultado 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 este cálculo de interés se excluye, del saldo anterior, los intereses de periodos anteriores incluidos en dichos saldos.

Intereses moratorios

Los intereses moratorios son cargos que corresponden a los intereses sobre los días de atraso, se utilizan los términos que indica el contrato. La fórmula de cálculo es la parte del abono al principal detallado en el pago mínimo, multiplicado por la tasa de interés moratoria expresado en forma mensual, (dividido entre 30) 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.

Modalidades de Pago mínimo

El pago mínimo se compone del monto de los intereses a la tasa pactada, comisiones o cargos y la amortización al principal según el plazo de financiamiento. El cálculo es la división del saldo principal entre el número de meses por el cual el banco otorga el financiamiento, al monto resultante se le suma el saldo de los intereses así como los otros cargos realizados por el banco y previamente estipulados en el marco contractual. El estado de cuenta contendrá el detalle de la forma en que se distribuye el pago mínimo. Por lo tanto indica el monto que corresponde al pago de intereses, así como el monto que corresponde a la amortización del principal.

Pago de contado

El pago de contado no incluye los intereses corrientes del período. El cálculo del pago de contado incluye el saldo principal más el saldo de intereses corrientes, menos los intereses corrientes del período, más otros cargos definidos en el contrato.

Comisiones

Con el fin de cubrir gastos administrativos, Banco Improsa cuenta con la siguiente tabla de comisiones por servicios:

- » Adelanto de efectivo: comisión por adelanto de efectivo es un 2,5 % sobre el monto de la transacción en dólares y colones.

- » Cargo por devolución de cheque: comisión de \$25.00 dólares mínimo si el cheque es en dólares o su equivalente en colones sobre cheque en colones.
- » Cargos por compras internacionales: comisión de un 1.00 % sobre compras efectuadas en monedas que no sean dólares de los Estados Unidos de América.
- » Cargos por gestión de cobro:
 - › €5.000.00 colones por gestión de cobro menor a 30 días y mayor a la fecha límite del pago.
 - › €5.000.00 colones para clientes con mora de 30 días.
 - › €10.000.00 colones para cliente con mora de 60 días.
 - › €15.000.00 colones para cliente con mora de 90 días.

El Banco Improsa publicará estas comisiones en su portal web <https://www.grupoimprosa.com> en el tarifario vigente.

Impromillas

El Banco Improsa pone a disposición de todos sus clientes el programa Impromillas, el cual aplica a todas las tarjetas de crédito oro, platino y empresarial.

- » Se acumula una Impromilla por cada dólar consumido o su equivalente en colones.
- » La solicitud de redención de Impromillas debe presentarse por escrito y firmada por el titular de la tarjeta.
- » Las Impromillas se pueden canjear a:
 - › Un cheque de gerencia
 - › Como un abono a la tarjeta
 - › Pago de marchamo
 - › Depósito a cuenta del Banco Improsa ó
 - › Transferencias a otra tarjeta.
- » Las Impromillas no vencen, sin embargo éstas se penalizan por mora:
 - › 1 importe vencido, pierde el 25 % de las Impromillas acumuladas a la fecha.
 - › 2 importes vencidos, pierde el 50 % de las Impromillas acumuladas a la fecha.
 - › 3 o más importes vencidos, pierde el 100 % de las Impromillas acumuladas a la fecha.

Emisión de estados de cuenta

El Banco Improsa suministrará el estado de cuenta periódicamente por correo electrónico u otro medio, cuando el tarjetahabiente así lo solicite, siempre y cuando se ajuste a las políticas generales del Banco Improsa.

Procedimiento para el reporte de pérdida o robo

El procedimiento para reportar su tarjeta por pérdida o robo

FOLLETO EXPLICATIVO TARJETA DE CRÉDITO

debe realizarse lo más pronto posible, llamando a la Unidad de Servicio al Cliente al 2522-3840 en su horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. o bien llamando al 800-Improsa (800-467-7672) los 7 días de la semana, las 24 horas.

Si usted se encuentra en el extranjero, puede llamar a los siguientes teléfonos:

- » En Estados Unidos y Canadá:
 - › 1-800-396-9665, para reportar su tarjeta de crédito en Estados Unidos y Canadá.
- » Desde cualquier país del mundo, sírvase llamar vía operadora con cargo revertido a Estados Unidos al teléfono:
 - › 1-303-967-1098, para reportar su tarjeta de crédito desde cualquier país del mundo, llamando vía operadora con cargo revertido a los Estados Unidos.

Por favor, recuerde que a pesar de que haya notificado por teléfono la situación de deterioro, despojo, robo, hurto, extravío o sustracción de la tarjeta, usted se encuentra obligado a notificarle al emisor, por escrito, tal circunstancia, y que será responsable del uso que un tercero con firma falsa o sin ella, hiciese de la tarjeta hasta la recepción del aviso escrito por parte del emisor.

Sírvase comunicarse al 2522-3840, de lunes a viernes, de 7:30a.m. a 6:00 p.m., para que el operador le indique el medio escrito al cual debe remitir la notificación.

Seguro de robo y fraude

Los clientes de tarjetas de crédito de Banco Improsa deberán suscribir un seguro por el robo, extravío y/o fraude de la tarjeta de crédito al tarjetahabiente. Los tarjetahabientes podrán suscribir dicha póliza con el Instituto Nacional de Seguros, a través de Banco Improsa. El monto a cancelar por concepto esta póliza será reflejado en los estados de cuenta mensuales, así mismo la tarifa de este seguro depende del límite de crédito de la tarjeta de crédito.

La cobertura de este seguro es de un 100% y es requisito indispensable para la utilización del seguro, que el cliente de aviso, en tiempo, del evento ocurrido. En este sentido, en el caso de robo y/o extravío de la tarjeta el cliente debe notificar el evento en el plazo máximo de 24 horas después de ocurrido el mismo. Por su parte, en el caso de fraude de la tarjeta, el cliente debe notificarlo en un plazo no mayor de 24 horas a partir del momento que identifica que ha sufrido el fraude.

Nota: es requisito que todo cliente de tarjeta de crédito del Banco Improsa posea el seguro de robo y fraude para su tarjeta con un 100% de cobertura. El cliente podrá elegir la aseguradora de su conveniencia pero dicha póliza deberá cumplir con las condiciones que al efecto establezca Banco

Improsa y adicionalmente deberá demostrar al banco la vigencia de la misma.

Reclamos y contra cargos

En caso de que usted encuentre en su estado de cuenta alguna compra o cargo que no reconozca, dispone de un máximo de 60 días hábiles para ejecutar el reclamo, así mismo debe presentarse personalmente a una de nuestras agencias cuanto antes para llenar una solicitud de contracargo.

Dicha solicitud consta de un formulario donde se especifican los datos de la compra o cargo que no le corresponde y su justificación correspondiente. El formulario debe venir firmado por el titular de la tarjeta.

Le recomendamos llamar a nuestra Unidad de Servicio al Cliente al 2522-3840, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:00 p.m., para solicitar más información sobre la compra y el bloqueo de la tarjeta en caso necesario.

Los plazos de respuesta de un contracargo pueden variar dependiendo del lugar de la compra, el comercio y la forma de la autorización. Usualmente los plazos de respuesta son los siguientes:

- » Solicitud de copia de voucher: máximo 51 días hábiles (con un costo de solicitud de copia de \$6.00).
- » Respuesta de un contracargo con VISA: máximo 45 días hábiles.
- » Representación de contracargo: el comercio afiliado cuenta con 45 días hábiles para presentar la documentación donde prueba que la compra sí aplica para el cliente.
- » Pre-arbitraje ante instancias de la marca VISA (según regulación y condiciones de dicha marca): máximo 45 días hábiles.
- » Arbitraje ante instancias de la marca VISA (según regulación y condiciones de dicha marca): El monto mínimo de la transacción para arbitraje es de \$8.000.00 por transacción individual. Tiempo indefinido (el costo mínimo de arbitraje es de \$750).

Recomendaciones para su seguridad

En Banco Improsa nos preocupamos por que su información financiera esté siempre segura. Es por esto que le recordamos que Banco Improsa nunca le solicitará información confidencial de sus usuarios, contraseñas, números de tarjetas de débito y crédito, o cuentas bancarias a través de llamadas telefónicas, links en correos electrónicos, páginas web o cualquier otro medio no seguro. En caso de presentarse esta situación, por favor

FOLLETO EXPLICATIVO TARJETA DE CRÉDITO

comuníquese de inmediato con la Unidad de Servicio al Cliente al 2522-3840, o escribanos a servicioalcliente@grupويمprosa.com
Le recomendamos tomar las siguientes precauciones.

Tanto su tarjeta de débito como el PIN¹:

- » Son de uso personal, por favor no lo revele ni anote en lugares visibles o de fácil acceso.
- » Al cambiar la clave, no utilice datos fácilmente deducibles, como fecha de nacimiento, número de cédula o número de teléfono; y cámbiela periódicamente.
- » Memorice su número de pin, no lo anote o guarde cerca de su tarjeta de crédito.
- » Procure bloquear la visibilidad a la hora de ingresar su pin en el cajero automático.

En caso de consultas adicionales sobre esta información o sobre su tarjeta de crédito, comuníquese con la Unidad de Servicio al Cliente del Banco Improsa, al 2522-3840, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., o escribanos a servicioalcliente@grupويمprosa.com

Agencias del Banco Improsa

OFICINAS CENTRALES – Barrio Tournón
Inicio Ruta 32 norte, Autopista Braulio Carrillo.
(506) 2284-4000

BARRIO ESCALANTE - Barrio Escalante
300 metros este y 200 metros sur de la Iglesia Santa Teresita.
(506) 2284-4221

CURRIDABAT - Curridabat
Centro Comercial Plaza Freses, Curridabat.
(506) 2284-4213

SABANA NORTE - San José
Centro Comercial Gran Campo, frente al restaurante El Chicote.
(506) 2284-4241

ESCAZÚ - San Rafael de Escazú
Centro Comercial Plaza Tempo.
(506) 2284-4250

CENTRO DE APOYO Y ASESORÍA PYME ALAJUELA
De la Gasolinera La Tropicana, 75 metros oeste.
(506) 2284-4245

AGENCIA DE NEGOCIOS EMPRESARIALES CIUDAD QUESADA
Centro Comercial Plaza Heliconias, 300 metros norte del Mercado Municipal.
(506) 2284-4269

AGENCIA DE NEGOCIOS EMPRESARIALES PÉREZ ZELEDÓN
San Isidro de Pérez Zeledón, del Palí 50 metros al oeste.
(506) 2284-4271

AGENCIA DE NEGOCIOS EMPRESARIALES LIBERIA
Centro Comercial Plaza Santa Rosa.
(506) 2284-4272

AGENCIA DE NEGOCIOS EMPRESARIALES LIMÓN
125 metros este y 70 metros norte de las oficinas administrativas JAPDEVA.
(506) 2284-4267

AGENCIA VIRTUAL
Banca Electrónica Improbank
Servicio al cliente (506) 2522-3800

CHAT DE BANCO IMPROSA
www.grupويمprosa.com

- » Consultas a la Unidad de Servicio al cliente
- » Negociación Compra y Venta de divisas
- » Consultas de productos y servicios para negocios orientales

UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE - (506) 2522-3840

Para reportar robo o problemas con sus tarjetas de crédito de Banco Improsa contáctenos 24 horas, 7 días a la semana al teléfono 800-IMPROMSA (800-467-7672).

¹PIN: Personal Identification Number o número de identificación personal, por sus siglas en inglés.