

**REGLAMENTO DEL PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA PERDIDA, ROBO Y FRAUDE
DE LAS TARJETAS DÉBITO DEL BAC SAN JOSE S. A.**

DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PLAN PRF

1. El presente reglamento regula el **PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA PERDIDA, ROBO Y FRAUDE**, que en adelante se conocerá como **PRF** o solamente “el plan”.
2. El plan pertenece y es promovido por la empresa **BAC SAN JOSE DE COSTA RICA S.A.**, conocida en adelante como **BAC SAN JOSE**, a nombre de todas las **Tarjetas Débito de BAC SAN JOSE**.
3. **PRF** es un programa creado por **BAC SAN JOSE** para todos sus tarjetahabientes, por el cual las transacciones resultantes de pérdidas, robos y fraudes en contra de sus tarjetas débito, serán cubiertas y protegidas hasta por los montos y porcentajes que se indican más adelante, siempre y cuando se cumplan todas las condiciones que se especifiquen en este reglamento y sujeto a cada contrato individual de tarjeta debito.
4. El plan es totalmente voluntario, ello implica que el tarjetahabiente deberá suscribirse mediante la respectiva solicitud, para poder ser acreedor de los beneficios señalados en este documento. Sin embargo, será obligatorio para aquellas cuentas en que la suscripción del contrato respectivo, incluya el **PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA PERDIDA ROBO Y FRAUDE** como parte de las condiciones.
5. Participan todas y todos los tarjetahabientes de una tarjeta débito individual, nacional o internacional de **BAC SAN JOSE COSTA RICA S.A.**
6. Las tarjetas de **BAC SAN JOSE** se regulan en primer término por la legislación vigente y en segundo lugar por el respectivo contrato de apertura de cuenta bancaria individual que cada tarjetahabiente haya suscrito y sus respectivas reformas, en virtud del contrato de adhesión con **BAC SAN JOSE**.
7. El presente reglamento una vez suscrita, tramitada y aceptada la respectiva solicitud de adhesión al plan, formará parte del contrato individual cuenta bancaria de **BAC SAN JOSE**.
8. Toda persona que se suscriba al **PRF** debe conocer y aceptar las condiciones y limitaciones del plan, quedando dicha participación también condicionada al contrato de cuenta bancaria de **BAC SAN JOSE**.
9. Toda pérdida o extravío de una tarjeta, o utilización no autorizada, debe ser reportada ante **BAC SAN JOSE**, en los términos de cada contrato de cuenta bancaria.
10. En general, en caso de pérdida o sustracción (hurto) o robo de una tarjeta debito, le acarrea al tarjetahabiente, la responsabilidad de asumir y cubrir las transacciones efectuadas con dicha tarjeta con o sin autorización, hasta el momento del aviso y cancelación (o bloqueo) de la tarjeta, por parte de **BAC SAN JOSE**. Con el presente plan, si se cumplen las

condiciones más adelante señaladas, **BAC SAN JOSE** asumirá la totalidad o el porcentaje que se indica más adelante, del monto correspondiente a dichas transacciones, desde el momento de la sustracción, robo o pérdida.

11. Se aclara que el plan no es un ningún seguro, se trata de un cargo automático, voluntario, con el cual **BAC SAN JOSE** asume el riesgo por las transacciones efectuadas con una tarjeta pérdida, sustraída o robada, o cualquier fraude cometido con la tarjeta.

DURACIÓN Y REFORMAS DEL PROGRAMA

12. **PRF** tendrá una vigencia indeterminada, y se regirá por este Reglamento, sin perjuicio de que el programa pueda ser mejorado y el Reglamento pueda ser reformado a tales fines, sea total o parcialmente.
13. En caso de reformas al plan y/o al Reglamento, o en caso de uno nuevo que le sustituya, la vigencia del mismo se dará a conocer por medio de la página de Internet www.bac.net/bacsanJose.
14. El programa podrá ser finalizado en cualquier momento por parte **BAC SAN JOSE**, por el sólo el simple hecho de informar dicho evento a todos los tarjetahabientes, lo cual hará con al menos dos meses de anticipación. Este comunicado se dará a conocer en la página de Internet que se señaló en el punto anterior.

CONDICIONES GENERALES DEL PRF

15. El costo mensual de suscripción de la Cobertura PRF se regirá por un cargo automático de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo de Plan	Tarifa(US\$)	Cobertura (US\$)
PRF Básico	\$2	Hasta 500
PRF Normal	\$3	Hasta 1.000
PRF Plus	\$4	Hasta 5.000

Este monto podrá ser variado en cualquier momento, pero **BAC SAN JOSE** lo dará a conocer con la menos un mes de anticipación.

16. Los cargos serán fijos y mensuales en dólares (moneda de los Estados Unidos de América US\$), sin embargo serán cargados en colones al tipo de cambio vigente al momento del cobro, en caso de cuentas diferentes a esta divisa.
17. En caso de robo, fraude o utilización no autorizada, **BAC SAN JOSE** por medio de este plan, reconocerá:
 - i. Hasta un 100% del valor de las transacciones efectuadas con la tarjeta robada o perdida o uso no autorizado, posteriores a la comunicación y tramitación del aviso respectivo.
 - ii. Hasta un 80% del valor de las transacciones efectuadas con la tarjeta robada o pérdida (o uso no autorizado), anteriores a la comunicación y tramitación del aviso respectivo. En este caso, el tarjetahabiente deberá cubrir el 20% de dichas transacciones.

18. **BAC SAN JOSE** reconocerá hasta un máximo de \$5.000 (cinco mil dólares (moneda de los Estados Unidos de América US\$) anuales, en los casos en este reglamento indicados por Tarjeta y \$10.000 (diez mil dólares moneda de los Estados Unidos de América US\$) anuales por cliente.
19. Una vez finalizada la gestión de reclamo, **BAC SAN JOSE** verificara y acreditara el dinero correspondiente según la cobertura que posea la Tarjeta Debito, a la cuenta del cliente.
20. La protección no aplicará en los siguientes casos:
- a. Cuando el cargo automático no haya sido cobrado por segunda vez, o si no ha transcurrido 60 días desde que fue incluida la gestión, lo que primero ocurra.
 - b. Que se realice el cargo a la cuenta y no tenga fondos suficientes, el plan no le cubre por ese mes.
 - c. Reclamos después de 30 días de haberse emitido el estado de cuenta en el que aparecen las transacciones reclamadas, el cliente es responsable de la Dirección actualizada y el Banco da por notificado.
 - d. Cuando el fraude se haya producido en un cajero automático o en toda transacción en la que esté de por medio el uso del PIN respectivo.
 - e. Cuando la utilización de la tarjeta la haya realizado un familiar, empleado o persona de confianza con acceso a la tarjeta, ya sea en horas del día o de la noche y que por el grado de confianza dentro de la oficina y/o la casa, no haya ameritado tomar consideraciones especiales para la custodia de la respectiva tarjeta.
 - f. Cuando los vouchers sean firmados por terceras personas autorizadas de cualquier forma por el tarjetahabiente.
 - g. Cuando en el pasado, el tarjetahabiente haya consentido que terceras personas firmaran en su nombre los vouchers del caso.
 - h. Cuando la pérdida o sustracción (hurto) o robo de la tarjeta debito haya ocurrido cuando la misma se encontraba en manos de terceras personas, aunque fuesen familiares o personas de confianza.
 - i. Cuando en caso de fraude informático, las transacciones se hayan realizado por Internet desde la propia casa del tarjetahabiente, o en lugares en donde el tarjetahabiente haya realizado compras por Internet, sin la debida diligencia de no borrar los datos.
 - j. Cuando por cualquier otro medio, pueda recibir la misma indemnización.
 - k. Si se trata de falsificación de tarjeta, cuando la persona ha autorizado a que terceras personas la utilicen.
 - l. Cuando la pérdida o sustracción (hurto) o robo de una tarjeta débito se haya producido con ocasión de desastres naturales, o provocados por el hombre, tales como motines, guerras, etc.

- m. Otras transacciones que no impliquen el uso de la tarjeta asociada a la cuenta, como cambios de cheques, o cualquier otro débito a la cuenta, sea promocional o fijo.
 - n. El monto mínimo de reclamo por el cliente debe ser superior a \$25.
 - o. En caso de solicitar la exclusión del PRF a su Tarjeta Débito, **BAC SAN JOSE** no realizara ninguna devolución de dinero al cliente.
 - p. No protege a las Tarjetas Débito BAC Bahamas.
 - q. Transacciones realizadas en Casinos.
21. En los casos en que el tarjeta habiente de **BAC SAN JOSE** no acepte la decisión de esta empresa de reconocer un reclamo, podrá recurrir al Tribunal de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) de la Cámara de Comercio de Costa Rica, la cual **BAC SAN JOSE** acepta. Estos procesos se regularán por la legislación aplicable, y por la reglamentación del dicho centro de resolución de conflictos.

DE LA FORMA DE RECLAMAR

22. Los interesados deberán seguir el siguiente proceso, llamar a la sucursal telefónica (295-9797), gestión 926, gestionar una solicitud de reclamación por cargos que no corresponden (tiempo de respuesta al cliente es aproximadamente de 45 días hábiles aproximadamente, según sea el caso). Si en el resultado de la investigación se verifica que el cliente efectuó la transacción y **BAC SAN JOSE** solicitó algún vouchers al comercio como evidencia; se le realizara al cliente un cargo de \$10 por cada vouchers recuperado, que se debita de la cuenta ligada a la tarjeta débito.
23. En los casos que **BAC SAN JOSE** lo requiera, se deberá presentar prueba o al menos la denuncia respectiva ante la o las autoridades que correspondan.

RÉGIMEN RESPONSABILIDAD, CONDICIONES Y RESTRICCIONES

24. El plan **PRF** se rige por las condiciones y restricciones que se indican en este reglamento y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la comisión del consumidor, en cuanto sean aplicables.
25. **BAC SAN JOSE** se reserva el derecho de determinar de acuerdo a los intereses de la actividad y de los derechos de los tarjetahabientes, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
26. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.
27. El simple hecho de reclamar ante **BAC SAN JOSE**, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que los y las participantes, conocen de las existencias de las condiciones y limitaciones del plan.

28. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por **BAC SAN JOSE**, en estricto apego a las leyes de la República.
29. **BAC SAN JOSE** podrá llevar a cabo todo tipo de investigaciones a fin de determinar la autenticidad de los hechos denunciados por los tarjetahabientes. En los casos de obtención del PIN, por medio de coerción, se deberán presentar todos los documentos de denuncia correspondientes, entre ellos todas las gestiones ante todas las entidades con las cuáles haya resultado perjudicado.
30. **BAC SAN JOSE** podrá negarse a reconocer los beneficios en casos de duda o aquellos que se pretendan realizar por los tarjetahabientes en contra de los intereses de la empresa, sin perjuicio de que se establezcan las denuncias o demandas contra los tarjetahabientes que en virtud de este reglamento, pretendan un aprovechamiento injusto e ilegítimo del programa.
31. **BAC SAN JOSE** se arroga de acuerdo a sus intereses, el reconocimiento final de los beneficios aquí concedidos.
32. **BAC SAN JOSE** se subroga los derechos de actuar contra terceros que utilicen la tarjeta en los términos indicados de este reglamento, y que provoquen una indemnización. En este caso, los tarjetahabientes brindarán toda su colaboración interponiendo las denuncias del caso y participando en los procesos.
33. Toda persona que pretenda realizar un reclamo ilegal se expondrá a una acusación formal de tipo penal, debiendo además responder por todos los daños y perjuicios ocasionados.
34. La responsabilidad de **BAC SAN JOSE** en este programa o plan, será la aplicar el beneficio, pero no formará parte de proceso alguno en caso de que el tarjetahabiente decida entablar por su cuenta, denuncias contra las personas que le sustrajeren o utilizaren su tarjeta, salvo que le beneficie a **BAC SAN JOSE**.
35. Este reglamento no limita, ni excluye ni modifica el contrato de Cuenta bancaria **BAC SAN JOSE** (dependiendo del tipo de tarjeta que se solicite) obviamente, al cual queda sujeto no solo el tarjetahabiente, sino este reglamento, y se considera parte integral de éste.
36. El PRF cubre en caso de cuentas personales únicamente a la tarjeta que tomo la cobertura.
37. El PRF no alcanza a cuentas o tarjetas que no tengan incluido un PRF, aunque pertenezcan a una misma persona. Cada contrato se considera individual a estos efectos.
38. Si el Tarjetahabiente tiene más de una cuenta deberá incluir el cargo en cada una de las Tarjetas Debito para poder hacer uso del plan PRF.
39. En casos de Auto fraude **BAC SAN JOSE** procederá con el cierre de la cuenta.