

CONTRATO MARCO DE TARJETA DE CRÉDITO

CONDICIONES GENERALES

1. ¿Qué obtengo?

Una tarjeta de crédito revolutivo con un monto máximo aprobado para el pago de bienes y servicios donde sea aceptada. Eximiendo al Banco de responsabilidad en caso de rechazo o no aceptación de la Tarjeta en cualquier circunstancia.

2. ¿Qué costos, cargos y tarifas me puede cobrar el Banco?

Los detallados en la Sección de Condiciones Específicas Acerca del Uso de la Tarjeta de Crédito, los disponibles para el Tarjetahabiente en sucursales del Banco, y en la página web www.davivienda.cr. Dichos costos, cargos y tarifas administrativas podrán ser modificadas por el Banco.

3. ¿Qué es el Estado de Cuenta?

Documento informativo de: **(i)** los MOVIMIENTOS DE LA TARJETA a la fecha de corte; **(ii)** los montos adeudados en los períodos correspondientes al principal, que comprende: **(a)** las transacciones realizadas durante el periodo mensual, y **(b)** el saldo adeudado de montos en periodos anteriores; **(iii)** información adicional incluyendo propuestas de variación del contrato.

CONDICIONES FINANCIERAS

4. ¿Cuáles son las condiciones financieras y de uso de la tarjeta de crédito?

Monto Máximo

Se podrá usar hasta el monto máximo autorizado, el cual podrá ser modificado. Todo pago no podrá superar el monto máximo aprobado a menos de que cuente con previa autorización, la cual no será un incremento permanente en el monto máximo.

El Banco podrá disminuir el monto máximo automática e inmediatamente, en un 90% cuando: **(i)** Se haya incumplido con el pago de la Tarjeta y/o otros productos de crédito en el Banco, en los últimos 24 meses contabilizados a partir del último corte de la Tarjeta **(ii)** Tenga, según la SUGEF, una calificación de comportamiento de pago histórico diferente de 1.

Plazo de Pagos

Los montos adeudados, correspondientes a las transacciones realizadas durante el periodo mensual, serán pagados en las fechas que se indiquen en el estado de cuenta, siendo que para los pagos de contado deberán realizarse dentro de los siguientes 21 días naturales posteriores a la fecha de corte y para pagos mínimos dentro de los siguientes 21 días naturales posteriores a la fecha de corte. El Banco podrá modificar dichos plazos en cualquier momento, y lo comunicará oportunamente, sin que esto implique cambios en las condiciones financieras de la tarjeta.

En caso de no realizar el pago de contado, el saldo del monto adeudado del principal generará intereses corrientes desde la fecha de corte, los cuales se calcularán y cobrarán sobre la totalidad del saldo adeudado en cada período mensual, sumándose a este

en cada período el saldo adeudado de los periodos anteriores que quede pendiente por pagar. Así, en caso de que no se realice el pago de la totalidad de la deuda exigible a la fecha de corte respectiva en cada período, el total del monto adeudado del principal existente en cada fecha corte será llevado a nueva cuenta y generará intereses según la tasa de interés aplicable al período correspondiente.

Intereses

Se pagará intereses corrientes sobre el total de saldos del principal adeudados, que corresponden a la suma del saldo adeudado del último periodo y todos los demás saldos pendientes de periodos anteriores (“Saldo Anterior del Principal”). La tasa de interés será revisable, variable y ajustable, y la tasa aplicable será la vigente para el período correspondiente, que será determinada por el Banco y la cual no superará en ningún caso la tasa anual máxima de interés vigente determinada por el Banco Central de Costa Rica. En consecuencia, entiendo y acepto que: **(i)** el monto del saldo adeudado podría aumentar si no realizo el pago de contado respectivo, y **(ii)** que la tasa de interés corriente aplicable, así como el monto correspondiente a intereses, aplicables al total de saldos adeudados podría variar de acuerdo a las modificaciones posteriores de la tasa de interés por parte del Banco.

Para el cálculo del interés simple o corriente, tomando como base el año comercial de trescientos sesenta días calendario, se multiplicará el saldo anterior principal 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 de pago. El cálculo del interés es la parte del abono al principal, detallado en el pago mínimo, multiplicado por la tasa de interés moratoria expresada en forma mensual, dividido entre 30 y multiplicado por el número de días transcurridos entre la fecha límite del pago anterior hasta la fecha de corte del nuevo estado de cuenta.

5. ¿Cómo funcionan los pagos?

1. Debo pagar el monto indicado en el estado de cuenta mensual en las fechas ahí establecidas.
2. Pago de contado es el pago del monto total adeudado de principal a la fecha de corte.
3. Todos los gastos, tarifas y cargos relacionados a la Tarjeta podrán ser carga dos en colones.
4. Pago mínimo es el que se obtiene de dividir el saldo de principal adeudado a la Fecha de Corte entre el número de meses por el cual el Banco otorga el financiamiento, que corresponde a un plazo de 60 meses y a este monto se le suma el saldo de intereses generados junto a otros cargos indicados en este contrato.
5. Puedo pagar en cualquier sucursal o por cualquier otro medio. Se entenderá que el pago se realizó en la fecha en que los fondos fueron acreditados.
6. El monto del pago en exceso de lo adeudado, se acreditará para futuros usos de la Tarjeta, sin que ello genere la obligación a cargo del Banco de acreditar intereses.
7. Al realizarse el Pago Mínimo, acepto el financiamiento del monto restante, por lo que este saldo adeudado generará intereses de acuerdo a la tasa de interés corriente aplicable. El Banco puede excluir de forma expresa del sistema de financiamiento ciertos bienes y/o servicios.
8. En caso de que no cubra la totalidad del saldo adeudado y exigible a la fecha de corte respectiva en cada período mensual, el total del monto adeudado existente en cada fecha de corte será llevado a nueva cuenta y generará intereses a la tasa corriente aplicable al período que corresponda.

9. Todo pago debe ser sin deducción de ningún impuesto, tasa, derecho, gravamen, retención o contribución fiscal.
10. El Banco se reserva la imputación de pagos.

6. ¿Qué ocurre si entro en mora?

El Tarjetahabiente debe pagar todos los intereses, gastos y cargos originados en el proceso de cobranza y los honorarios que se causen en caso de cobro prejudicial o judicial.

El saldo adeudado se constituirá en título ejecutivo, previa certificación de contador público.

El Banco podrá terminar el contrato y bloquear el monto máximo y los límites de crédito, exigiendo el pago anticipado, aunque no se hayan vencido los plazos. El Banco puede compensar mis deudas con cualquier cuenta o depósito a mi nombre, lo cual conozco y acepto.

7. ¿Qué sucede si no hay movimientos en la tarjeta?

Si por tres meses consecutivos no hubiera movimientos, pagos y/o solicitud de adelantos de efectivos la tarjeta se podrá desactivar.

8. ¿Qué podría causar la terminación anticipada del contrato?

En el caso de ocurrir cualquiera de las anteriores causales, el Banco dará por vencidos todos los rubros establecidos en el contrato, pudiendo acudir a la vía judicial correspondiente a cobrarlos; además tendrá derecho, sin responsabilidad, a cancelar la utilización de las Tarjetas emitidas. La decisión unilateral por parte del Banco, notificada con al menos 60 días de anticipación. Al día siguiente cuando: **a)** cuando no pago en la fecha límite indicada en el Estado de Cuenta, **b)** Si mis bienes resultan secuestrados, embargados o en cualquier forma afectados, **c)** Si las tarjetas, principal y adicionales, exceden el monto máximo del Crédito, **d)** Si los Tarjetahabientes adicionales o yo incumplimos cualquiera de las obligaciones que este contrato nos impone, **e)** Si la Tarjeta se encuentra inactiva, **f)** La no aceptación por parte de cualquier obligado de las modificaciones introducidas al presente contrato y, **g)** Si mi situación o la de cualquier Tarjetahabiente adicional, a juicio exclusivo del Banco, amerite dar por terminado el contrato.

¿Qué podría causar el bloqueo y/o la disminución de los límites de saldo disponible de la Tarjeta?

El Tarjetahabiente entiende y acepta que el Banco podrá bloquear o disminuir en forma temporal o permanente el uso o los límites de saldo disponible de la Tarjeta de Crédito de acuerdo a los siguientes motivos: **a)** Morosidad en los últimos 24 meses en la Tarjeta de Crédito o en otros productos de crédito en el Banco en donde el Tarjetahabiente sea deudor, fiador, avalista, codeudor y/o en cualquier otra forma sea obligado o garante; **b)** Cuando en los reportes de SUGEF se tenga una calificación o nota de comportamiento de pago histórico diferente de 1 en donde se entiende que 1 es la mejor calificación de comportamiento de pago. El Banco se reserva el derecho de reactivar la Tarjeta cuando exista una solicitud del Tarjetahabiente o en forma automática posterior a ciertos análisis sobre riesgo y requisitos que podrá solicitar, o bien, proceder con la terminación anticipada del contrato cuando corresponda.

¿Qué ocurre en caso de pérdida, hurto o destrucción de la tarjeta?

1. Debo informar de inmediato al Banco al teléfono Rojo 2287-1111 o presentarme a cualquier sucursal.
2. Seré responsable por las transacciones de la Tarjeta previas al aviso al Banco.

3. Si doy el aviso en horario no hábil, únicamente se aplicará el cierre de la tarjeta en el sistema, y realizarlo indicado en el punto 1.
4. Todo costo asociado a la reposición correrá por mi cuenta al precio vigente
5. En caso de deterioro de la Tarjeta, aplicará todo lo indicado en esta cláusula.

9. ¿Qué seguros tiene la tarjeta?

Los que yo como Tarjetahabiente desee suscribir con: la aseguradora, intermediarios de seguros, o servicios auxiliares de mi preferencia.

10. ¿Qué derechos y obligaciones tengo como titular de la Tarjeta además de las indicadas por la Ley?

Derechos

1. Obtener información clara, veraz y oportuna acerca de las características del financiamiento contratado.
2. Exigir al Banco el cumplimiento de sus obligaciones legales y aquellas contraídas en este Contrato.
3. Recibir una atención ágil, justa, proporcional y oportuna de las reclamaciones que considere convenientes y que formule al Banco según el procedimiento establecido en este contrato, así como recibir respuesta del Banco en los plazos y por los medios previstos en este contrato.
4. Todos los demás derechos conferidos por este Contrato, la Ley Siete Mil Cuatrocientos Setenta y Dos, sus reglamentos, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y la legislación aplicable.
5. Recibir los estados de cuenta mensuales en el medio electrónico designado para esos efectos por el Deudor.

Obligaciones

1. Cuidar la misma y sus elementos de seguridad (como la clave, firma al dorso, códigos de verificación, entre otros).
2. No transferirla ni permitir que terceros la usen.
3. Informarme sobre sus condiciones, servicios, características, costos, y tarifas, las cuales puedo consultar en www.davivienda.cr o en cualquier otro canal dispuesto por el Banco.
4. Mantener actualizada la información de contacto e identificación, así como el domicilio, la dirección electrónica o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de recibir los estados de cuenta, avisos y cualquier otra información relacionada con el Crédito al menos una vez al año.
5. Pagar conforme al estado de cuenta para no entrar en mora, corroborar la información presentada por el Banco en los estados de cuenta, y llevar su adecuado registro.
6. Cualquier sobregiro o exceso en el monto, en contravención a este contrato, se deberá pagar de inmediato y si no se hace, será considerado en estado de mora con respecto a todos los saldos adeudados.
7. Cumplir con sus obligaciones legales asumidas bajo este Contrato.
8. Todas las demás obligaciones impuestas por la Ley Número siete mil cuatro- cientos setenta y dos, sus reglamentos y cualquier otra legislación o normativa que le es aplicable.
9. Reportar al acreedor cualquier cambio que afecte su situación como deudor y/o parte obligada en la relación de crédito.

11. ¿Qué es una tarjeta de crédito adicional?

Es aquella que puedo solicitar y quedaría ligada a mi tarjeta principal. En caso de que se autoricen:

1. Se registrarán por el presente contrato.
2. En caso de mora, autorizo al Banco para que la deuda se sume a las transacciones mi tarjeta principal.
3. Podré solicitar en cualquier momento la cancelación de las mismas.

12. ¿Qué debo tener en cuenta cuando hago transacciones internacionales o en moneda extranjera?

La liquidación de las transacciones se realizará en colones. Debo consultar qué tarjetas sirven para transacciones internacionales. Autorizo al Banco para convertir a colones aquellas transacciones cargadas en dólares estadounidenses utilizando la tasa de cambio de venta vigente del Banco Central de Costa Rica ("BCCR"), al momento del reporte o aplicación de la transacción en el estado de cuenta. Cuando se hagan transacciones internacionales en otra moneda extranjera, El Banco podrá convertir el valor de la transacción a dólares estadounidenses y después a colones.

PROGRAMAS ESPECIALES

13. ¿Cómo funcionan?

El Banco podrá otorgar, definir, modificar y eliminar, los tipos y condiciones de los programas especiales, ya sea mediante reglamento o en www.davivienda.cr. Éstos podrán generar comisiones y tener condiciones de: plazo, interés, financieras y de pago diferentes a la línea de crédito principal. La aceptación la podré realizar por cualquier medio habilitado. Los programas especiales y su fecha de pago se reflejarán en el estado de cuenta. Debo estar al día en mis obligaciones para poder disfrutar de los programas especiales autorizados.

En caso de que no realice la cancelación de la cuota de los programas especiales en las fechas establecidas en el estado de cuenta, entraré en mora por la falta de pago, y por lo tanto perderé las condiciones preferentes y el monto total del programa se tendrá por vencido y se hará exigible toda la obligación, aplicando las condiciones de financiamiento del límite principal establecido en el presente contrato. El Tarjetahabiente podrá realizar pagos extraordinarios al saldo de los programas y deberá pagar la comisión por pago adelantado en caso de aplicar.

14. Tipos de Programa

1. Tasa Interés Corriente Preferencial: El Banco podrá otorgar tasas preferenciales a los Tarjetahabientes que considere. Estos Tarjetahabientes deberán mantener su cuenta al día, caso contrario el Banco podrá de inmediato aplicar la tasa de interés corriente no preferencial vigente a la fecha del atraso.
2. Intrafinanciamiento: El Banco podrá poner a disposición del Tarjetahabiente distintos programas de intrafinanciamiento, los cuales forman parte del monto máximo aprobado y representan una transacción para todos los efectos de este Contrato, que puedan ser o no financiados por el Banco.
3. Programas adicionales: Sistemas que consisten en plataformas tecnológicas a la que el Tarjetahabiente accede por medio de la página web de Davivienda, con el fin de controlar de forma flexible y segura el uso y consumo de sus Tarjetas.

ACERCA DEL CONTRATO

15. ¿Cuánto dura este Contrato?

Plazo

El plazo por el cual se otorga el contrato es de doce meses, el cual podrá ser prorrogado de forma automática por periodos iguales. Cualquiera de las partes puede terminarlo en cualquier tiempo.

- a.** Si la decisión de terminar el contrato es del Banco, me deberá informar mediante comunicación por cualquier medio.
- b.** Si decido terminar el contrato, debo devolver la tarjeta y cancelar el saldo adeudado. La cancelación se hará efectiva cuando pague la totalidad de la deuda. De no hacerlo, el Banco podrá continuar con los cobros que regula este contrato.
- c.** Si se termina el contrato y tengo autorizados cobros automáticos a mi tarjeta, debo tramitar su suspensión.

16. ¿Cómo se puede modificar este Contrato?

El Banco podrá modificar este contrato en cualquier momento y me informará previamente mediante estado de cuenta. Si transcurren 2 meses desde el recibo del estado de cuenta y no manifiesto mi oposición, las modificaciones se tendrán por aceptadas.

17. Cesión, resolución de conflictos y legislación aplicable

1. El Banco podrá ceder este contrato, y quedará facultado para brindar la información necesaria al cesionario.
2. Este contrato se regirá por la legislación costarricense.
3. Cualquier conflicto distinto al cobro judicial, se resolverá por medio de arbitraje ante el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA") en Costa Rica, de conformidad con sus Reglamentos Internos. La parte perdedora deberá reembolsar cualquier gasto a la parte ganadora. El arbitraje estará a cargo de un Tribunal Arbitral de tres árbitros, designados según la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social No. 7727. Sin perjuicio de lo anterior, esta disposición no implicará una renuncia al derecho del Cliente de acudir a la jurisdicción ordinaria de los Tribunales de Justicia de la Corte Suprema de Justicia para someter sus controversias.
4. El Banco es una entidad afiliada a la Oficina del Consumidor Financiero.

18. Notificaciones judiciales y extrajudiciales

1. El lugar indicado por el Tarjetahabiente en las Condiciones Específicas.
2. Debo mantener actualizado el lugar para notificaciones e informar cualquier cambio.
3. Cualquier conflicto distinto al cobro judicial, se resolverá por medio de arbitraje ante el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA") en Costa Rica, de conformidad con sus Reglamentos Internos. La parte perdedora deberá reembolsar cualquier gasto a la parte ganadora. El arbitraje estará a cargo de un Tribunal Arbitral de tres árbitros, designados según la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social No. 7727. Sin perjuicio de lo anterior, esta disposición no implicará una renuncia al derecho del Cliente de acudir a la jurisdicción ordinaria de los Tribunales de Justicia de la Corte Suprema de Justicia para someter sus controversias.

19. ¿Qué debo saber de las disposiciones sobre lavado de activos y la financiación del terrorismo?

El Banco en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, podrá terminar, unilateralmente y sin aviso, el contrato, cuando:

- i)** mi nombre o el de titulares de tarjetas adicionales, cualquiera de mis vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, auditores, fiscales y/o administradores, haya sido incluido en listas internacionales de la ONU, FINCEN (The Financial Crimes Enforcement Network) y/o OFAC (Office of Foreign Assets Control) conocida como "Lista Clinton", las dos últimas del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, entre otras;
- ii)** las autoridades competentes inicien una investigación sobre mí o de titulares de tarjetas adicionales o nos hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Costarricense y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen;
- iii)** se detecten transacciones y/o relación comercial con una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo;. Para estos efectos se entenderá por administrador al representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos, y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

20. Consentimiento informado sobre mis datos personales

El Tarjetahabiente, así como sus fiadores en caso de que los tuviere, consienten la inclusión de sus datos personales (los "Datos"), en los registros internos del Grupo Financiero Davivienda, incluida su casa matriz y demás empresas relacionadas nacionales o extranjeras, presentes o futuras (en adelante "el Grupo"), por cualquier medio (físico o digital) o canal habilitado por el Grupo, lo cual es de carácter obligatorio para la prestación y vigencia del presente producto; siendo consecuencia del no suministro o revocatoria del consentimiento su eventual cancelación o suspensión, sin responsabilidad para el Grupo. Esta inclusión de "Datos" incluye:

1) La recolección, acceso, registro, indexación, modificación, consulta, almacenamiento, conservación, transferencia, encargo y aprovechamiento;

2) Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición según la normativa aplicable, por medio de solicitud al correo

electrónico ciberseguridadcr@davivienda.cr o de manera presencial en cualquier sucursal o por cualquier otro canal que el Grupo habilite; lo cual no impide de forma alguna al Grupo el tratamiento de los Datos en ejercicio de una obligación legal o contractual.

Autorizo al Banco a:

- Compartir mi información con las empresas de su Grupo Financiero, su casa matriz, proveedores y con terceros aliados para el ofrecimiento de productos y servicios.
- Analizar mis datos para conocer mis gustos, preferencias y mi comportamiento financiero y crediticio, y para fines estadísticos, de control, supervisión y desarrollo de herramientas que prevengan el fraude.
- En caso de reexpedición o reposición, compartir los datos de la nueva tarjeta (número y fecha de vencimiento) con las franquicias para que se carguen mis pagos o actualicen los registros que he autorizado a los comercios.

- Que me contacte con información comercial a mi correo electrónico, dirección de correspondencia, celular, redes sociales o medios similares.
- Que me busque en centrales de información, así como obtener las referencias comerciales que le permitan tener un conocimiento adecuado sobre mi comportamiento en el desarrollo de mis relaciones financieras, comerciales o de servicios.
- Reportar a las centrales de información financiera y crediticia el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones que adquiera con él.
- Solicitar, consultar y obtener mi información financiera y demás datos que se encuentren en centrales de riesgo, operadores de información o cualquier fuente externa o persona autorizada para tratar mis datos, con el fin de que el Banco evalúe, modifique y me ofrezca productos y servicios o actualice mis datos.
- Contactarme y recibir información comercial en mi correo electrónico, dirección de correspondencia, celular, redes sociales o medios similares.

Mis datos podrán ser compartidos, transferidos o encargados a las siguientes entidades, tanto nacionales como internacionales:

- i)** Protectoras o burós de crédito sobre su comportamiento de pago (incluyendo referencias positivas y/o negativas);
- ii)** Operadores de tarjetas de crédito o socios comerciales o terceros para programas promocionales y/o de fidelidad;
- iii)** Entidades parte del Grupo y otras entidades bancarias o financieras, cuando se requieran servicios de su parte;
- iv)** Para operaciones de fusión, absorción o similares (lo que incluye la fase de negociación), a la entidad receptora producto de la negociación o ulterior operación;
- v)** Entidades públicas por requerimiento o en cumplimiento de obligaciones legales;
- vi)** Terceros y proveedores del Grupo por labores relacionadas con el presente contrato. Asimismo, EL CLIENTE autoriza la recepción de comunicaciones comerciales del Grupo por cualquier medio suministrado, y lo autoriza a consultar sus Datos en cualquier base de datos pública o privada para los fines indicados.

¿Qué declaro con las autorizaciones que he dado?

- Que he sido informado de las finalidades con que se tratan mis datos y de mi derecho a conocer, modificar o suprimir la información entregada al Banco.
- Que conozco que puedo comunicarme con el Banco a través de cualquiera de sus canales para que actualice o deje de usar mi información.
- Que conozco la Política de Privacidad, que se encuentra publicada en www.davivienda.cr

21. Procedimiento para reclamaciones

¿Cómo debo presentar mi reclamo?

Por escrito en cualquier sucursal o por otros medios que el Banco ponga a mi disposición, adjuntando toda la prueba para respaldar el caso y cualquier otra información requerida por el Banco, las marcas y cualquier otro involucrado en el proceso. Además debo firmar y aportar el formulario (disponible en las sucursales) para reclamos cuando sea requerido por el Banco. Adjuntar la documentación requerida por el Banco o las marcas, que se consideren necesarios para defender su caso ante los comercios afiliados u otros Bancos o empresas emisoras o adquirentes.

¿En qué plazo debo presentar mi reclamo?

Para todo tipo de controversia donde se haya utilizado la tarjeta como medio de pago, el plazo para presentar un contracargo es 120 días naturales a partir de la fecha de registro del cargo de la transacción.

¿Cuál es el plazo de resolución del Banco?

Hasta 45 días naturales para transacciones de pago sujetas a investigación de conformidad con el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago del BCCR y/o la normativa que lo sustituya, modifique, adicione o complemente (el 'Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago'. Pero estoy claro que los plazos en muchas ocasiones están fuera del control del Banco.

¿La solicitud de contracargo es debatible?

Soy consciente que sí lo es, de acuerdo a las reglas establecidas por las diferentes marcas. Es decir, tanto el comercio afiliado, como el Banco o Adquirente, la Marca y cualquier otro involucrado en el proceso, puede solicitar y justificar que se apruebe el cargo.

¿Quién es el encargado de tramitar mi solicitud?

El departamento de contracargos si se refiere a aspectos relacionados con cargos a su tarjeta, y el departamento de Servicio al Cliente si se refiere a otros aspectos. El Banco tramitará las solicitudes en apego a las pautas y procedimientos del Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago, la ley y normativa aplicable.

¿Dónde puedo informarme del avance del caso?

Podré informarme a través del teléfono 2287-1111, o en cualquiera de las sucursales del Banco, brindando el número de la gestión de mi solicitud.

22. ¿Dónde puede encontrar más información?

En www.davivienda.cr encontrará en mayor detalle, todo acerca del producto, los servicios, características, costos y tarifas autorizados.