



Tarjeta de Débito



Beneficios

FOLLETO EXPLICATIVO

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



estimado accionista

Caja de ANDE ha desarrollado el presente material explicativo con el fin de orientarle lo mejor posible e informarle ampliamente sobre el uso de la tarjeta de débito, sus principales características, cálculo de intereses, sus beneficios y obligaciones y las responsabilidades que conlleva su uso como medio de pago.

Caja de ANDE le ofrece la tarjeta de débito a todos sus accionistas que deseen que se les depositen su **SALARIO O PENSIÓN**, ahorros, préstamos, reintegros, entre otros.

La tarjeta funciona como si usted pagara de contado, es la forma más segura de utilizar su dinero, sin necesidad de portar efectivo.

La vigencia de la tarjeta es de 5 años (expira el último día del mes que se indica en la parte inferior de la tarjeta).

El saldo disponible dependerá del total depositado en la cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones.





contenido

- 👉 | conceptos importantes
- 👉 | tarjetas de débito Caja de ANDE
- 👉 | características de la tarjeta de débito
- 👉 | fórmula de cálculo para el pago de intereses
- 👉 | beneficios de la tarjeta de débito de Caja de ANDE
- 👉 | deberes del tarjetahabiente
- 👉 | consejos prácticos al utilizar la tarjeta de débito
- 👉 | uso de cajeros
- 👉 | procedimiento reporte por pérdida o robo
- 👉 | procedimiento para la presentación y tramitación de reclamos por cargos no autorizados, fraudes y otros
- 👉 | estado de cuenta
- 👉 | información importante

■ conceptos importantes

Para una mejor comprensión de la información, es preciso citar los principales conceptos:

Afiliado: Persona física o jurídica, que acepta, como medio de pago las tarjetas de débito.

Beneficios: Aquellos que se otorgan sin costo adicional para el Tarjetahabiente, por el uso de la tarjeta de débito.

Cajeros automáticos: Dispositivos electrónicos que los bancos ponen a disposición de sus clientes para que puedan hacer retiros de dinero y acceder otros servicios de consulta, por medio de un número personal de identificación (PIN).

Comisiones: Porcentajes o montos que el emisor cobra al Tarjetahabiente por el uso de servicios.

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.

Contrato de emisión de tarjeta de débito: Contrato que regula las condiciones generales de la tarjeta de débito para su uso, al cual se adhiere el Tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se regirá por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.

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 a la institución financiera de los fondos.

Emisor: Entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional en este caso Caja de ANDE.

Estado de cuenta: Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito.

Fecha de corte: Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente. La fecha de corte será los 21 de cada mes.

Saldo menor: es el saldo que se guarda o almacena cada vez que se genera una transacción de retiro de la cuenta del ahorro voluntario a la vista en colones. Los intereses se aplican sobre el saldo menor registrado durante el período a calcular.

Tarjetahabiente: Usuario de la tarjeta de crédito o débito.

Tarjeta adicional: Tarjeta de crédito o débito que el titular autoriza a favor de las personas que éste designe.





■ tarjeta de Débito Caja de ANDE

La **Tarjeta de Débito** es un servicio que Caja de ANDE pone a su disposición como un medio de pago electrónico, por medio del cual, usted tiene acceso a su ahorro voluntario a la vista en colones, con la cual podrá adquirir bienes y servicios en establecimientos en que se haya celebrado convenio para aceptar esta tarjeta o instituciones financieras autorizadas, retiros de efectivo en cajeros automáticos.



■ características de la tarjeta Débito Caja de ANDE

Caja de ANDE le ofrece una tarjeta de débito que tiene tres formas de procesar transacciones en los comercios: con **chip**, **inalámbricas** y con **banda magnética**.



El **Chip** de la tarjeta, es una nueva tecnología que se integra dentro de la tarjeta como mayor medida de protección, la cual permite realizar la comunicación a través de complejos sistemas de encriptación haciendo la tarjeta más segura. El chip es un microprocesador ubicado al frente de la tarjeta que contiene información única y cifrada, que hace más segura cada transacción.



Las tarjetas de Caja de ANDE además de un Chip, contarán con la tecnología **Sin Contacto o Contactless**. Esta consiste en una antena de radio frecuencia instalada a lo interno del plástico de la tarjeta, que permite que con sólo acercarla a pocos centímetros de la pantalla de la terminal o POS (Punto de Venta), se procese la transacción de manera inalámbrica. En estos casos es el mismo accionista quien acerca la tarjeta al POS (Punto de Venta), sin tener que entregarla al cajero (a), permitiendo transacciones más rápidas y seguras.



Las tarjetas mantendrán la **banda magnética** al reverso con el fin de garantizar a los tarjetahabientes su uso en todos los comercios a nivel nacional e internacional, aunque no dispongan del lector de chip o el lector inalámbrico en sus POS. Esto significa que, si un comercio aún no cuenta con un POS que procese chip, podrá procesar la tarjeta por medio de la banda magnética como se realiza actualmente bien si un comercio no tiene el lector inalámbrico en su POS, podrá realizar la transacción por medio de chip o banda magnética según la tecnología que tenga habilitada en su POS.





■ fórmula de cálculo de los intereses

Caja de ANDE **reconoce los intereses sobre los saldos** del Ahorro voluntario a la vista en colones en forma quincenal, siendo los **cortes para el cálculo y aplicación los 14 y 28 de cada mes.**

La fórmula de cálculo es:

$SM \times (TI/365) \times \text{días transcurridos}$

SM:

Saldo menor, es el saldo que se guarda o almacena cada vez que se genera una transacción de retiro de la cuenta del ahorr voluntario a la vista en colones. Los intereses se aplican sobre el saldo menor registrado durante el periodo a calcular.

TI:

Tasa de interés vigente.

Días transcurridos: Días entre cada corte.





■ beneficios de la tarjeta de débito de Caja de ANDE

- Ahorro en colones.
- Atractivos intereses sobre saldos.
- Constituye un poderoso medio de pago y reduce el riesgo de robo del efectivo.
- No tiene costo, (membresía y anualidad gratuita).
- Cajeros Automáticos de la Red Total y Master Card Cirrus las 24 horas del día.
- Tarjetas adicionales para personas que el titular designe (mayores de 12 años).
- Servicio Caja de ANDE-Asistencia.
- Participa en atractivas promociones.
- Descuentos en comercios afiliados (www.cajadeande.fi.cr)



■ deberes del tarjetahabiente

- Usar en forma personal la tarjeta de débito y abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
- Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- Velar por el uso de las tarjetas adicionales que solicite.
- Mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que Caja de ANDE le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.
- Reportar a Caja de ANDE el no recibo de los estados de cuenta, en un plazo de diez días naturales a partir de la emisión del estado de cuenta.
- Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe Caja de ANDE, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de débito.
- Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato.
- Reportar a Caja de ANDE el robo o pérdida de la tarjeta, una vez conocido el hecho.



■ consejos prácticos al utilizar su tarjeta de débito

- 👁️ Firme su tarjeta en cuanto la reciba para evitar que otra persona la pueda firmar y la utilice.
- 👁️ No preste la tarjeta a otras personas.
- 👁️ Lleve un manejo adecuado de los gastos realizados con la tarjeta y conserve todos los comprobantes de las compras realizadas. Esto le permitirá llevar un mejor control y verificar en su estado de cuenta.
- 👁️ Le sugerimos revisar su estado de cuenta para verificar, si los importes que aparecen en él correspondan a los consumos efectuados con la tarjeta.
- 👁️ Nunca firme el voucher o comprobante de compra en blanco. Exija que todos los datos que lleva este documento sean llenados correctamente y en su presencia.



■ uso de cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son una herramienta cómoda y útil para obtener dinero en efectivo a cualquier hora. Cuando use un cajero automático:

- 👁️ Compruebe que no haya ningún dispositivo sospechoso ajeno al cajero automático.
- 👁️ Procure realizar los retiros en días y horas hábiles, de preferencia en cajeros instalados en áreas comerciales.
- 👁️ Cubra la pantalla y el teclado para que nadie pueda ver su número de identificación personal ni la cantidad que retira. Por seguridad, nadie debe conocer su número de PIN de su tarjeta de débito.
- 👁️ En caso de que su tarjeta sea retenida, por favor verifique que eso suceda por digitar mal su clave tres veces.
- 👁️ No revele la clave (PIN) a nadie ni entregue su tarjeta a ningún desconocido.
- 👁️ Desconfíe de personas ajenas a la entidad dueña del banco que le ofrezcan ayuda.
- 👁️ Siempre tome el recibo y llévelo consigo. Conserve sus recibos de los cajeros automáticos para compararlos con su estado de cuenta mensual. Es la mejor manera de cuidarse de potenciales fraudes y, además, facilita su contabilidad.
- 👁️ Recuerde retirar su tarjeta al terminar sus transacciones. Retírese en cuanto el Cajero Automático vuelva a la pantalla de Inicio.

Recuerde que, si usted retira dinero de los cajeros de la Red Total, con su tarjeta de Débito, no hay costo por transacción, si lo realiza en los cajeros de Master Card Cirrus, tiene hasta 7 retiros en un mes calendario sin costo, a partir de la octava transacción el costo es de \$0.75.



■ procedimiento de reporte por pérdida o robo

El accionista o tarjetahabiente está obligado a dar aviso inmediato a el Emisor de la pérdida, robo o hurto de su tarjeta, el reporte se efectuará en cualquiera de las oficinas de Caja de ANDE en todo el país, o mediante el número 2295-9898, este último medio se encuentra habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año, y acepta llamadas efectuadas desde el extranjero con cobro revertido. Al efectuar el reporte el tarjetahabiente debe confirmar con el oficial de servicio sus datos personales, al comprobar por medio de sus respuestas su titularidad de la cuenta el oficial del servicio hará el reporte de robo, pérdida, extravío.

El tarjetahabiente será responsable del uso que un tercero le dé a la misma para este evento se establecen las siguientes regulaciones, según el mecanismo utilizado para obtener la autorización en las transacciones:

- a. Autorizaciones por medio de banda magnética: En este caso las transacciones que se efectúen con firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por el tarjetahabiente hasta la comunicación escrita al Emisor.
- b. En los casos de transacciones efectuadas por medio del número de identificación personal (pin) de transacciones, o bien el número de identificación personal (pin) para retiros de efectivo en cajeros automáticos dado que el mismo es de conocimiento exclusivo del tarjetahabiente su responsabilidad en transacciones efectuadas con él subsiste aún hasta el tercer día hábil posterior al reporte escrito de la substracción o pérdida de su tarjeta.



■ procedimiento para la presentación y tramitación de reclamos por cargos no autorizados, fraudes y otros

El Tarjetahabiente podrá presentar una reclamación por algunos de los siguientes motivos: monto de la compra alterado, nota de crédito no aplicada por el comercio afiliado, mercadería no recibida, mercadería dañada o diferente a la solicitada, servicios no recibidos, cobro duplicado, firma no corresponde, compra pagada por otros medios, transacción no realizada, cancelación de reservas, cajero automático no le dispense fondos y fraude.

El Tarjetahabiente deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a. Contactar al comercio o entidad e intentar resolver el reclamo. El tarjetahabiente deberá certificar con pruebas (e-mails) o por escrito que se contactó con el comercio para intentar resolver el reclamo, si el accionista habló con un representante del comercio vía telefónica debe indicar el nombre de la persona con quien habló, número de teléfono, fecha, hora y el resultado de la conversación. Es necesario que antes de presentar el reclamo se realice una negociación con el comercio.
- b. Presentar su reclamo dentro de los **60 días hábiles** posteriores a la fecha del cargo de la transacción en su estado de cuenta.
- c. Firmar la gestión y formulario correspondiente el cual puede obtener en todas las oficinas de Caja de ANDE o enviar una nota por fax o correo electrónico.
- d. Indicar el medio por el cual se realizarán las notificaciones del resultado del reclamo.
- e. Eventualmente adjuntar la documentación requerida por El Emisor o las marcas internacionales, que se consideren necesarios para defender su caso ante los Afiliados u otros bancos o empresas emisoras.



a. Si corresponde a:

- **Servicios o mercaderías no recibidas o canceladas o transacciones fallidas (denegadas en el momento de la transacción)** es requisito adjuntar copia del detalle del pedido o servicio ordenado. El tarjetahabiente deberá certificar con pruebas (e-mails) o por escrito que se contactó con el comercio para intentar resolver el reclamo, si el accionista habló con un representante del comercio vía telefónica debe indicar el nombre de la persona con quien habló, número de teléfono, fecha, hora y el resultado de la conversación. Es necesario que antes de presentar el reclamo se realice una negociación con el comercio.
- **Cobros duplicados:** Es requisito que el tarjetahabiente adjunte copia del voucher de la transacción que si autorizó.
- **Tarjetahabiente indica que pagó por otro medio:** Es requisito que el tarjetahabiente adjunte comprobante de este pago si fue en efectivo, la factura, si fue por transferencia, el comprobante, si fue con tarjeta de crédito o débito de otro emisor, adjuntar el estado de cuenta.

El Tarjetahabiente declara en este acto que conoce que de acuerdo a las reglas establecidas por la marca (Master Card) el reclamo es discutible, es decir, tanto el comercio Afiliado, como el Banco Emisor, pueden defender su caso para lograr que se apruebe el cargo, por este motivo El Tarjetahabiente se compromete a suministrar a El Emisor toda la información útil necesaria para demostrar la procedencia de su reclamo.

Si el reclamo es presentado por El Tarjetahabiente después del plazo señalado, El Emisor podrá rechazar el mismo.

Si El Tarjetahabiente ha presentado su reclamo en tiempo y ha aportado los documentos necesarios para la defensa de su caso, El Emisor podrá aplicar una reversión del cargo reclamado 5 días hábiles después de haber recibido la documentación completa, esta reversión se efectuara mientras que se realizan las investigaciones pertinentes, en caso que se determine que el reclamo fue rechazado, se procederá a aplicar el cobro de la transacción.



El Tarjetahabiente puede presentar su reclamo en cualquiera de las oficinas de Caja de ANDE. La unidad encargada de la resolución del mismo será la Unidad de Tarjetas.

El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte (120) días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo no podrá ser mayor de sesenta (60) días naturales.

Cuando exista otro tipo de reclamación diferente a los motivos enumerados al principio de esta cláusula, El Tarjetahabiente podrá presentar su reclamación en cualquier oficina de Caja de ANDE.

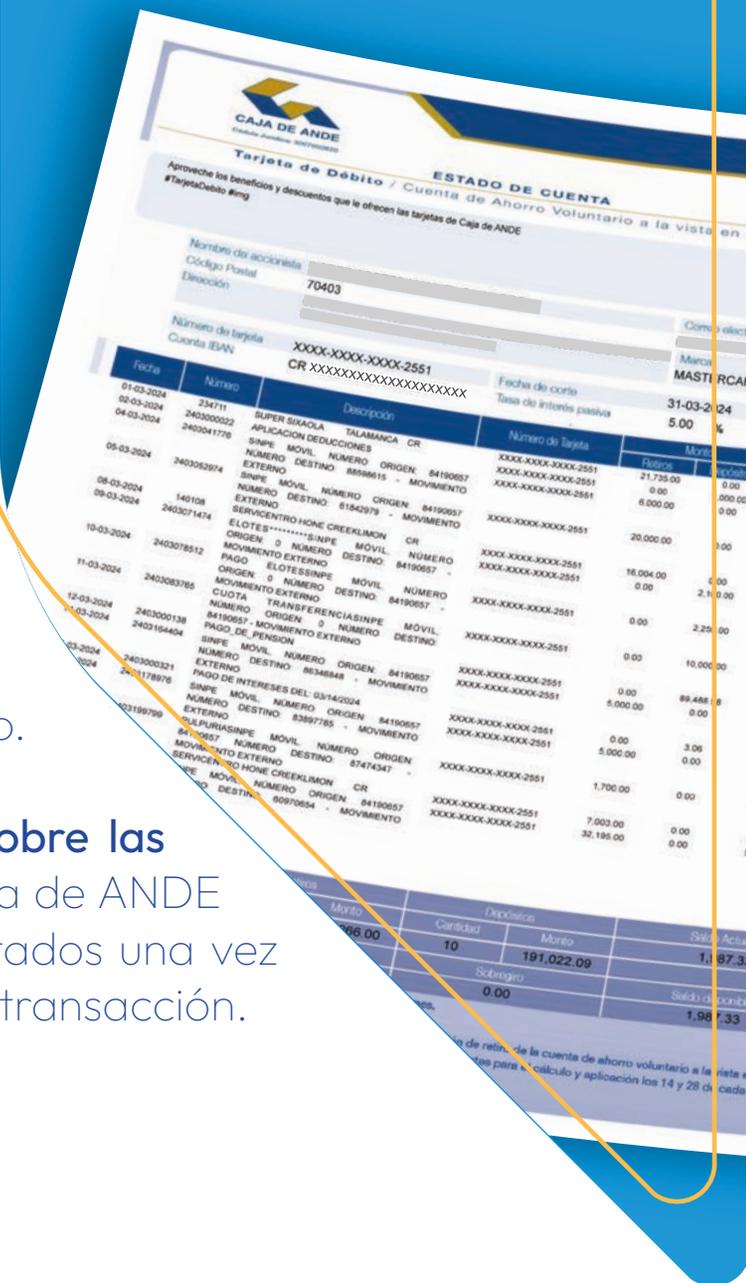


■ estado de cuenta

La Caja de ANDE se compromete a enviar una vez al mes el estado de cuenta con los movimientos registrados hasta la fecha de corte a la dirección suministrada a la misma por parte de el **Tarjetahabiente** y es obligación de el Tarjetahabiente verificar que el establecimiento y monto consignado en dicho estado, sean exactamente iguales a los indicados en sus comprobantes de compra (voucher) o retiros en efectivo.

Cuando el Tarjetahabiente desee plantear un reclamo sobre las transacciones realizadas, debe hacerlo por escrito. La Caja de ANDE no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos presentados una vez transcurridos sesenta días hábiles después de efectuada la transacción.

La fecha de corte será los 21 de cada mes.





información
& trámites
de su tarjeta
de débito
y crédito



2523-4949

servicio
al accionista



2295-9898

reporte
por pérdida
o robo



4702-7948

servicio
de asistencia

...además, realice las siguientes gestiones
desde nuestra plataforma

Caja de ANDE Digital

https://webbanking.cajadeande.fi.cr/web_banking

**información
importante**



Solicitar
tarjeta nueva



Solicitar
tarjeta adicional



Reposición
por deterioro



Reposición
por pérdida



Reposición
por renovación



Cambio de PIN



Notificaciones
de compras



tarjetas@cajadeande.fi.cr



www.cajadeande.fi.cr





**gracias por
preferirnos!**



2523 4949
800 CAJANDE


7102 0394

   
Caja de ANDE



CAJA DE ANDE®