



CATHAY
BANCO 國泰銀行



Folleto Explicativo Tarjetas de Débito

Banco Cathay de Costa Rica

Contenido

Objetivos del Folleto Explicativo	3
Generalidades de una Tarjeta de Débito	3
¿Qué es una tarjeta de Débito?	3
¿Qué es el Disponible de la Tarjeta de Débito?	3
Uso de la Tarjeta de Débito	3
El plástico como medio de pago	3
Transacciones con lectura del Microcircuito [CHIP y Contactless]	4
Transacciones en Comercio Electrónico	4
Transacciones de Cargos Recurrentes, Compras por Teléfono y Compras sin Tarjeta Presente.	5
Parámetros de Seguridad Transaccional	5
Recomendaciones en el Uso de la Tarjeta de Débito	5
Compras dentro de Costa Rica.....	6
Compras fuera de Costa Rica	6
Tipos de Tarjeta.....	7
Tarjeta de Débito CLASSIC	7
Beneficios Cathay	7
Todas nuestras tarjetas tienen acceso a:.....	7
Tarjetas adicionales	8
Avances de Efectivo	8
Otros beneficios, promociones y campañas	8
Su Estado de Cuenta e Intereses.....	9
Conozca su estado de cuenta.....	9
Cálculos de Intereses.....	10
Los intereses corresponderán a un cálculo que resulta de la aplicación de la siguiente fórmula al final del mes:	10
Las tasas de interés se establecen según el tipo de cuenta y saldo. Los tipos de cuenta y tasa de interés correspondiente puede ser consultado a su ejecutivo de cuenta o bien en www.bancocathay.com	10
TARIFAS DE LOS CARGOS, COMISIONES Y DE OTROS PAGOS.....	10
PÉRDIDA, ROBO, HURTO, EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA.....	10
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y TRAMITACION DE RECLAMOS POR CARGOS NO AUTORIZADOS, FRAUDES Y OTROS:.....	11
CANCELACIÓN O BLOQUEOS	12
Agencias y Servicio al Cliente	12
Agencias de Banco Cathay	12
Agencia Virtual.....	13
Servicio al Cliente.....	13

OBJETIVOS DEL FOLLETO EXPLICATIVO

Banco Cathay de Costa Rica, S.A., en adelante referido como Banco Cathay, pone a disposición el presente folleto explicativo con el objetivo de informar acerca de las características, beneficios y condiciones de su tarjeta de Débito, así como de sus obligaciones como tarjetahabiente y recomendaciones para su utilización.

También encontrará información de los subproductos que pueden relacionarse con su tarjeta de Débito para así maximizar los beneficios que ponemos a su disposición. Le invitamos a leer detenidamente este folleto y guardarlo para futuras consultas. Para su facilidad, en la tabla de contenido detallamos las páginas de referencia donde puede acceder rápidamente a un tema de interés.

GENERALIDADES DE UNA TARJETA DE DÉBITO

¿QUÉ ES UNA TARJETA DE DÉBITO?

Una tarjeta de Débito es más que **un plástico**, es una **Cuenta de Fondos a la Vista** (Cuenta corriente o Cuenta de Ahorro) donde el plástico sirve como un medio de pago de fácil utilización para realizar compras y pagos en comercios alrededor del mundo. Todas las compras realizadas con su tarjeta de Débito son transacciones que se registran contra una **Cuenta de Fondos a la Vista** que Banco Cathay ha puesto a su disposición para su utilización. Todos los consumos realizados con el plástico, comisiones y cualquier otro rubro que se derive del uso del plástico, son considerados transacciones de débito que afectan a la **Cuenta de Fondos a la Vista**.

¿QUÉ ES EL DISPONIBLE DE LA TARJETA DE DÉBITO?

El disponible de la tarjeta de Débito es el monto que el cliente puede utilizar para sus compras u operaciones con su tarjeta de Débito. En que la tarjeta de débito es únicamente el medio de pago, el saldo disponible es aquel que refleje la **Cuenta de Fondos a la Vista**.

USO DE LA TARJETA DE DÉBITO

EL PLÁSTICO COMO MEDIO DE PAGO

La tarjeta es un plástico con banda magnética, con un CHIP y una antena interna que permite el uso por aproximación (Contactless), cuya función es servir como un medio de pago electrónico cuyos fondos provienen de su **Cuenta de Fondos a la Vista**. La tarjeta de Débito se puede utilizar dentro y fuera de Costa Rica directamente en un comercio físico, virtual o bien para realizar avances de efectivo en un cajero automático o en una entidad que preste este servicio. Por sus dimensiones y características para su portabilidad y aceptación, hace que pagar con este medio sea sumamente fácil. Al utilizar la tarjeta de Débito como medio de pago en un comercio,

usted está autorizando pagar el monto que el comercio ha indicado en el datáfono o en el medio de cobro que el comercio esté utilizando. Si el monto es incorrecto, es su responsabilidad solicitar al comercio la corrección antes de autorizar la transacción.

TRANSACCIONES CON LECTURA DEL MICROCIRCUITO [CHIP Y CONTACTLESS]

Las tarjetas de Banco Cathay cuentan con un microcircuito, en adelante “CHIP”, lo que permite realizar transacciones seguras. Toda transacción generada por el CHIP es única y no permite clonación ni ningún otro tipo de fraude, por lo tanto, una transacción realizada con la lectura de CHIP es legítima y no permite la disputa o contracargo por fraude.

La tecnología sin contacto o “Contactless”, es simplemente el procesamiento de la transacción de pago desde el CHIP utilizando una antena que se encuentra en el perímetro del plástico, lo que permite que la terminal de pago reciba la transacción mediante la aproximación del plástico, por lo tanto, la transacción sigue siendo generada por el CHIP.

Las tarjetas de Banco Cathay, al contar con la tecnología CHIP y Contactless, no permiten transacciones con la banda magnética, a menos que la terminal del comercio no cuente con la tecnología para la lectura de CHIP, la tarjeta podrá ser utilizada mediante la lectura de la banda magnética. Aún en ausencia de firma en el Voucher, EL TARJETAHABIENTE reconoce la validez de la transacción a menos que, antes de la misma, LA TARJETA hubiese sido reportada como perdida, hurtada o robada.



TRANSACCIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO

LA TARJETA permitirá efectuar transacciones de compra de comercio electrónico para lo cual EL TARJETAHABIENTE deberá elegir sitios seguros donde efectuarlas, así mismo permite transacciones mediante cargos recurrentes, compras por teléfono entre otros. Toda transacción sin tarjeta presente requiere de la exposición de 3 elementos que contiene el plástico y que sólo el tarjetahabiente debe conocer. Es por eso



que, el TARJETAHABIENTE debe exponer los datos sensibles ÚNICAMENTE a comercios que considere seguros. La exposición del número de tarjeta, la fecha de vencimiento y el código de seguridad (CVV – 3 dígitos en el reverso del plástico) es

responsabilidad única del TARJETAHABIENTE, por lo que cualquier transacción no autorizada por el TARJETAHABIENTE donde esta haya sido realizada con la combinación de estos 3 elementos, se considera que el TARJETAHABIENTE actuó con negligencia y expuso dichos elementos.

TRANSACCIONES DE CARGOS RECURRENTE, COMPRAS POR TELÉFONO Y COMPRAS SIN TARJETA PRESENTE

LA TARJETA permitirá efectuar transacciones de cargos recurrentes, compras por teléfono y compras sin tarjeta presente, lo que implica que usted como tarjetahabiente confía en el comercio a quien está otorgando autorización a almacenar los datos para cargos a su tarjeta cuando el comercio así lo decida. Banco Cathay no puede controlar la autorización o denegación de estos cargos por lo que la responsabilidad recae únicamente en el tarjetahabiente.

PARÁMETROS DE SEGURIDAD TRANSACCIONAL

Todas nuestras tarjetas mantienen parámetros de seguridad transaccionales, los cuales tienen la finalidad de minimizar cualquier intento de fraude o de transacción no autorizada.

Los parámetros son los siguientes:

Tipo de tarjetas	Avances de Efectivo [Cajeros automáticos o Entidades]			Consumos con Tarjeta Presente			Consumos sin Tarjeta Presente
	Cantidad Máxima en 24 horas	Monto Maximo por Transacción	Monto Total en 24 horas	Cantidad Máxima en 24 horas	Monto Maximo por Transacción	Monto Total en 24 horas	Monto Maximo por Transacción
Debito	5	250,000	500,000	15	500,000	1,500,000	125,000

Montos expresados en colones (CRC)

El tarjetahabiente podrá solicitar la apertura de los parámetros de manera temporal. La apertura de los parámetros expone en su totalidad su disponible y traslada la responsabilidad de cualquier transacción no autorizada al tarjetahabiente.

RECOMENDACIONES EN EL USO DE LA TARJETA DE DÉBITO

Generales

- Guarde los documentos, contratos o información adicional que se le ha entregado junto a su tarjeta de Débito en un lugar seguro.
- Si le fue entregado el Número de Identificación Personal (PIN), cambie la clave en un Cajero Automático de la Red ATH por un número que pueda memorizar. No anote nunca el número PIN en su tarjeta y tampoco lo lleve anotado en papel en el mismo lugar que porta su tarjeta de Débito. Tome en cuenta que toda transacción realizada con su número de PIN no permite reclamo.

- No preste la tarjeta de Débito a nadie. El cliente y dueño de esta, es el responsable de su uso. Cuando requiera realizar un pago, solicite que le lleven el datáfono o bien acérquese al lugar de pago y así no perderá de vista su tarjeta.
- No debe de proporcionar su número de tarjeta completo, fecha de vencimiento, código de seguridad (CVV) u otros datos personales por teléfono, correo electrónico o en sitios web que no sean seguros.
- Utilice CATHAY VIRTUAL para verificar detalladamente las compras y pagos efectuados con su tarjeta de Débito en su estado de cuenta de su **Cuenta de Fondos a la Vista**.
- Antes de realizar el pago con su tarjeta de Débito, verifique el monto y moneda que está a punto de pagar.
- Suscriba un seguro de robo y fraude de tarjeta de Débito. Mantener un seguro de robo y fraude es el único mitigante que le protege ante un fraude producto de un descuido en el uso de su tarjeta o de un ingreso a un sitio web no seguro.

COMPRAS DENTRO DE COSTA RICA

- Por regulación del Banco Central de Costa Rica, los comercios están obligados a mantener los datáfonos a vista y alcance del tarjetahabiente para realizar su pago con cualquier tarjeta. Por lo tanto, instamos a su colaboración para no entregar la tarjeta y solicitar realizar el pago usted mismo. La entrega de su tarjeta a un tercero, le expone ante posibles fraudes o uso indebido.
- Toda compra menor a ₡30,000 no requiere firma ni validación de documento de identidad.
- Si bien ha existido una práctica en nuestro mercado, donde el comercio solicita su identificación para validar el nombre en su tarjeta, esta práctica no exime de posibles fraudes ni tampoco implica el traslado de responsabilidad hacia el comercio al no hacerlo o ante un fraude, por lo que ante un reclamo o contracargo, esta gestión no tiene validez, por lo que es responsabilidad del tarjetahabiente mantener siempre la tarjeta en su poder para evitar clonaciones o robo de información de su plástico.

COMPRAS FUERA DE COSTA RICA

- Antes de salir de viaje, informe al Banco que va a viajar para que las transacciones en comercios poco familiares no sean señaladas como sospechosas.
- También asegúrese de conocer la fecha de expiración de su tarjeta y saldo disponible. Esto asegura que no se quede sin fondos suficientes para cubrir los gastos del viaje o que su tarjeta deje de funcionar mientras está fuera.
- Informe al Banco los países y fechas donde utilizará su tarjeta.
- Conozca los parámetros transaccionales que su tarjeta mantiene por seguridad, conocerlos podría evitar posibles denegaciones de sus compras.
- Elija pagar en la moneda en curso del país que visita o en su defecto, que el cargo sea en moneda dólares de los Estados Unidos, así evitará posibles molestias relacionadas a diferencial cambiario. Las conversiones de moneda

diferente al dólar de los Estados Unidos de América son realizadas automáticamente por VISA, por lo que todas sus transacciones se recibirán en US Dólares y si su **Cuenta de Fondos a la Vista** está en colones, aplicaremos dichas transacciones convertidas al tipo de cambio de ventanilla de Banco Cathay en su estado de cuenta.

- Anote los números de teléfono de emergencias que considere importantes en caso de requerirlos.
- Cuando esté de regreso, revisa tus recibos y asegúrate de que concuerden su estado de cuenta, de lo contrario, comunícalo.

TIPOS DE TARJETA

Banco Cathay pone a disposición las siguientes tarjetas de Débito Cathay Visa:

Tarjeta de Débito CLASSIC



BENEFICIOS CATHAY

- Las tarjetas de Débito Cathay Visa es la forma más exclusiva de comprar alrededor del mundo con prestigio y seguridad
- El uso de las tarjetas de Débito Cathay Visa elimina la necesidad de llevar grandes sumas de efectivo y cheques
- Las tarjetas de Débito Cathay Visa cuentan con aceptación Mundial en más de 25 millones de comercios
- Las tarjetas de Débito Cathay Visa cuentan con reconocimiento inmediato por medio de marca Visa
- Las tarjetas de Débito Cathay Visa tienen cobertura internacional exceptuando aquellos países donde la marca VISA no es aceptada.

TODAS NUESTRAS TARJETAS TIENEN ACCESO A:

- Conversión de compras de otras monedas diferentes al colón a US Dólares
- Sin costo de membresía ni anualidad
- Tarjetas adicionales sin costo
- Promociones exclusivas por temporada
- Descuentos con nuestras alianzas comerciales
- Póliza de Gastos Médicos con Aseguradoras de renombre

- Plan Asistencia Cathay
- Cathay Virtual (www.banocathay.com), plataforma web que le provee de información las 24 horas del día, 365 días del año, y además podrá, de manera ágil y segura:
 - Consultar sus saldos
 - Consultar el movimiento de sus tarjetas
 - Transferir fondos entre cuentas
 - Acceder a información sobre otros servicios ofrecidos
 - Solicitar la apertura de servicios
 - Comprar o vender dólares
 - Consultar estados de cuenta de sus **Cuenta de Fondos a la Vista**

TARJETAS ADICIONALES

EL TARJETAHABIENTE podrá solicitar al Emisor, quien podrá conceder o no, el otorgamiento de tarjetas adicionales a favor de las personas que él designe. En virtud de su condición de adicional, el beneficiario podrá utilizar el saldos de la **Cuenta de Fondos a la Vista** a nombre del titular, por lo que éste de forma expresa, autoriza a su adicional para que pueda tener acceso al detalle de los estados de cuenta y transacciones realizadas, efectuar todo tipo de transacciones y cargos a LA TARJETA, reportar la pérdida, robo o hurto y solicitar la reposición por deterioro de su tarjeta o la titular, presentar reclamos y contracargos, y en general todas las actividades que permitan el debido resguardo y control de la **Cuenta de Fondos a la Vista** otorgada.

AVANCES DE EFECTIVO

Solo con presentar su tarjeta de Débito Cathay VISA y su documento de Identificación puede realizar Avances de Efectivo en cualquier agencia de Banco Cathay, en entidades financieras que lo permitan o bien, realizar adelantos de efectivo en cajeros automáticos de la RED VISA PLUS así como de la RED ATH.

Condiciones:

- La tarjeta de Débito Cathay VISA debe estar vigente.
- El monto máximo de Avance de Efectivo es de la totalidad del saldo disponible de su **Cuenta de Fondos a la Vista**.
- Todo avance de efectivo está sujeto a comisiones y cargos administrativos (Ver Tarifario).
- Toda comisión y cargo administrativo sobre el adelanto de efectivo se reflejará en su estado de cuenta.

OTROS BENEFICIOS, PROMOCIONES Y CAMPAÑAS

EL EMISOR podrá ofrecer a EL TARJETAHABIENTE diferentes beneficios, promociones y campañas asociados a LA TARJETA las cuales se publicarán en

www.bancocathay.com. EL TARJETAHABIENTE declara que ha sido debidamente informado que en la página web www.bancocathay.com, se encuentra publicada la información sobre condiciones, limitaciones y restricciones referentes a estos programas los cuales pasan a formar parte de este contrato principal.

SU ESTADO DE CUENTA E INTERESES

CONOZCA SU ESTADO DE CUENTA

El Estado de Cuenta le llegará mensualmente por correo electrónico, con el detalle de todos los movimientos del mes calendario.

RUBROS IMPORTANTES:

- Saldo anterior: Corresponde al saldo que queda del mes anterior.
- Débitos del mes: Son los movimientos que restan su saldo, tales como pagos, compras, notas de Débito, reversiones de depósitos, transferencias salientes, pago de cheques, cargos, comisiones etc.
- Créditos del mes: Son los movimientos que se suman a su saldo, por ejemplo: depósitos, transferencias entrantes, reversiones de compras, intereses ganados etc.
- Saldo al corte: Corresponde al saldo a la fecha de corte del estado de cuenta.

Las transacciones realizadas tanto en el territorio nacional, como en el extranjero se registrarán en moneda de la cuenta.

El estado de cuenta deberá ser revisado por EL TARJETAHABIENTE para que compruebe la información suministrada por EL EMISOR. El titular podrá objetar por escrito el estado de cuenta dentro de los sesenta días hábiles posteriores a la fecha de corte, si no lo hiciera de esta manera, se tendrá por reconocidas las transacciones y demás movimientos presentados en el estado de cuenta y acepta el saldo que indique.

EL EMISOR no será responsable por atrasos en el servicio de correo electrónico que puedan perjudicar a EL TARJETAHABIENTE, o bien por la pérdida de los estados de cuenta de EL TARJETAHABIENTE, error en la recepción, error en el suministro de la dirección de correo electrónico o ante la negativa de proveer un correo electrónico. En caso de que el estado de cuenta no fuese recibido por EL TARJETAHABIENTE, no lo exime ante EL EMISOR de la comprobación de los movimientos en el plazo estipulado, por ello podrá consultar su estado de cuenta vía Cathay Virtual, o solicitar al Emisor, una copia de su estado de cuenta. Es obligación de EL TARJETAHABIENTE reclamar al EMISOR la tardanza del envío del Estado de Cuenta, sabiendo que no será admisible ni atendible como justificación de la no recepción del estado de cuenta por parte de EL TARJETAHABIENTE. Si EL TARJETAHABIENTE omite reclamar dicha inconsistencia dentro de los diez días

posteriores a la fecha de corte, se tendrá por recibido el supra mencionado documento. Podrá emplearse esta misma vía para comunicar a EL TARJETAHABIENTE planes promocionales, reglamentaciones o modificaciones normativas vinculadas a LA TARJETA de Débito, variaciones de tasa o plazos, y cualquier otro dato que EL EMISOR estime oportuno.

CÁLCULOS DE INTERESES

CÁLCULO DE INTERESES:

Los intereses corresponderán a un cálculo que resulta de la aplicación de la siguiente fórmula al final del mes:

$$\Sigma (\text{Saldo Inicio de Día} \times \text{Tasa de Interés Anual} \div 360)$$

TASA DE INTERÉS:

Las tasas de interés se establecen según el tipo de cuenta y saldo. Los tipos de cuenta y tasa de interés correspondiente puede ser consultado a su ejecutivo de cuenta o bien en www.bancocathay.com

TARIFAS DE LOS CARGOS, COMISIONES Y DE OTROS PAGOS

Los cargos y comisiones que corresponde a las tarjetas de Débito, producto de gestiones, transacciones o mantenimiento que apliquen, se establecen en el Tarifario de Productos de Banco Cathay el cual se encuentra publicado en www.bancocathay.com y forma parte integral del contrato.

PÉRDIDA, ROBO, HURTO, EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA

Responsabilidades

EL TARJETAHABIENTE y los adicionales se encuentran obligados a cuidar su tarjeta de Débito, a no entregarla a terceros, a no dejarla salir de su vista y a dar aviso inmediato al Emisor de la pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción de su tarjeta, y será responsable del uso que cualquier tercero le dé a la misma asumiendo el pago de lo consumido. El reporte se efectuará en cualquiera de las oficinas de EL EMISOR o mediante el número de Servicio al Cliente (506)2527-7802, este último medio se encuentra habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año. Al efectuar el reporte EL TARJETAHABIENTE debe confirmar con el oficial de servicio sus datos personales que permitan comprobar la titularidad de la cuenta, hecho esto el oficial del servicio hará el reporte de pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción de LA TARJETA en el sistema de EL EMISOR, incluyendo el día y hora del reporte correspondiente, datos que para todos los efectos se aceptan como ciertos por los contratantes.

Se establecen las siguientes regulaciones, según sea el mecanismo utilizado para obtener la autorización en las transacciones producto de pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción de LA TARJETA, mientras no sea reportado:

AUTORIZACIONES POR MEDIO DE BANDA MAGNÉTICA: En este caso las transacciones que se efectúen con lectura de la banda magnética de LA TARJETA y cuyo voucher contenga una firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por EL TARJETAHABIENTE hasta la comunicación al Emisor.

AUTORIZACIONES POR MEDIO DE CHIP: En este caso las transacciones que se efectúen con lectura del CHIP ya sea mediante contacto o sin contacto de LA TARJETA y cuyo voucher contenga una firma falsificada o sin ella, serán asumidas en su totalidad por EL TARJETAHABIENTE hasta la comunicación al Emisor.

AUTORIZACIONES SIN TARJETA PRESENTE: En este caso las transacciones que se efectúen sin lectura de la banda magnética de LA TARJETA y sin lectura de CHIP y con confirmación del código de seguridad único e impreso en el dorso de LA TARJETA, llamado CVV, serán asumidas en su totalidad por EL TARJETAHABIENTE hasta la comunicación al Emisor.

AUTORIZACIONES QUE REQUIEREN EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN) PARA RETIROS DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O PARA COMPRAS EN COMERCIOS CON TARJETA CHIP QUE REQUIEREN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN): Dado que estos números son de conocimiento exclusivo de EL TARJETAHABIENTE, las transacciones efectuadas con ellos serán asumidas en su totalidad por EL TARJETAHABIENTE, aún hasta el tercer día hábil posterior al reporte de la sustracción o pérdida de su tarjeta. EL TARJETAHABIENTE en estos casos deberá pagar el costo por el reporte nacional e internacional generado por la pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción. EL EMISOR podrá hacer todas las averiguaciones que estime convenientes para determinar si hay responsabilidad de EL TARJETAHABIENTE en los consumos cuestionados, en caso afirmativo la responsabilidad de EL TARJETAHABIENTE continúa aún después de los plazos señalados y hasta la cancelación total.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y TRAMITACION DE RECLAMOS POR CARGOS NO AUTORIZADOS, FRAUDES Y OTROS:

Cuando un Tarjetahabiente deba presentar una reclamación por alguno de los siguientes motivos: Monto de la compra alterado, nota de Débito no aplicada por el comercio afiliado, mercadería no recibida, mercadería dañada o diferente a la solicitada, servicios no recibidos, cobro duplicado, compra pagada por otros medios, transacción no realizada, cancelación de reservas o cajero automático no le dispensó fondos, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- 1) Presentar su reclamo dentro de los sesenta días naturales posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción en disputa.
- 2) Completar y firmar el formulario correspondiente el cual puede obtener en las oficinas de EL EMISOR.
- 3) Adjuntar la documentación requerida por EL EMISOR, las marcas internacionales o las compañías aseguradoras, que se consideren necesarios para defender el caso ante los Comercios Afiliados, otros bancos, empresas emisoras o adquirentes. EL TARJETAHABIENTE declara en este acto tener conocimiento, , de acuerdo con las reglas establecidas por las diferentes marcas (VISA, MASTERCARD, UNION PAY) que el contracargo es debatible, es decir, tanto el comercio Afiliado, como el Banco Emisor o Adquirente, pueden defender su cargo, por este motivo se compromete a suministrar al Emisor toda la información útil necesaria para demostrar la procedencia de su reclamo, de no hacerlo, deberá asumir el pago del reclamo que se pierda por falta de fundamentación. Si el reclamo es presentado por EL TARJETAHABIENTE después del plazo señalado, EL EMISOR podrá rechazarlo de plano.
- 4) Si efectuada la investigación se confirma que la compra fue realizada por EL TARJETAHABIENTE, el mismo tendrá que cubrir el cargo por contracargo perdido.
- 5) El plazo para resolver los reclamos será de sesenta días naturales si se trata de reclamos sobre cargos originados en el país y de ciento veinte días para cargos internacionales.
- 6) EL TARJETAHABIENTE podrá informarse de la resolución final a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@bancocathay.com, mediante el teléfono +(506) 2527-7802, o en las oficinas de EL EMISOR.

CANCELACIÓN O BLOQUEOS

EL EMISOR se reserva el derecho de cancelar o bloquear LA TARJETA cuando considere que no está siendo utilizada o cuando sea alertado sobre cualquier condición que se considere como un indicador de riesgo operativo y/o de reputación, eximiendo EL TARJETAHABIENTE titular y adicionales al Emisor de toda responsabilidad por eventuales daños y perjuicios por los inconvenientes que ello pudiera generar.

AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Agencias de Banco Cathay

- Agencia San Pedro Edificio Cathay (506) 2527-7888
- Agencia Barrio Chino (506) 2257-7928
- Agencia Plaza Rohrmoser (506) 2527-7932
- Agencia Multiplaza Escazú (506) 2527-7941
- Agencia Heredia (506) 2527-7961
- Agencia Plaza Real Alajuela (506) 2527-7957
- Agencia Puntarenas (506) 2527-7946
- Agencia Limón (506) 2527-7971

Agencia Virtual

www.bancocathay.com

Servicio al Cliente

Central Telefónica: (506) 2527-7700

Línea exclusiva de Tarjetas: (506) 2527-7802

Correo Electrónico: servicioalcliente@bancocathay.cr

Para notificar la pérdida o robo de su tarjeta

Costa Rica: (506) 2527-7802 atención 24 horas al día.