

REGLAMENTO DEL PLAN DE PROTECCION CONTRA ROBO Y FRAUDE DE LAS TARJETAS DE CREDITO DE BANCO LAFISE BANCENTRO

El presente reglamento contiene las regulaciones del Servicio de Plan de Protección contra Robo y Fraude (en adelante “Servicio PRF”) aplicado a las Tarjetas de Crédito que posea el Tarjetahabiente con Banco LAFISE BANCENTRO (en adelante “EL BANCO”):

1. Definición del Servicio.

- a. El Servicio PRF consiste en otorgar al Tarjetahabiente una cobertura que lo cubra contra los cargos o transacciones efectuadas a su Tarjeta de Crédito, sin su consentimiento, dentro y fuera del país, como resultado, única y exclusivamente, de robo, fraude o falsificación de la Tarjeta de Crédito.

2. Características del Servicio.

- a. El Servicio PRF es una cobertura que ampara al Tarjetahabiente contra los cargos a una Tarjeta de Crédito, ocasionados por los incidentes mencionados en la Cláusula Primera del presente Reglamento, utilizando la Tarjeta de Crédito física, una falsificación de la misma o del uso indebido del número de tarjeta, efectuando transacciones de compra de bienes, disfrute de servicios, hasta el límite de la Suma Asegurada, siempre y cuando ocurra sin consentimiento o autorización del Tarjetahabiente.
- b. Las coberturas que ofrece el servicio son aplicables a cualquier Tarjeta de Crédito en uso, que haya sido emitida en la República de Nicaragua por EL BANCO, para su utilización tanto nacional como en el extranjero. Las Coberturas del Servicio PRF se detallan a continuación:

Tarjetas de crédito	Suma Asegurada US\$	Cargo mensual (US\$)
Visa Clásica	Hasta U\$ 5,000.00	U\$ 1.00
Visa Oro	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.00
Visa Platinum	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.50
Visa Signature	Hasta U\$ 15,000.00	U\$ 3.00
Visa Infinite	Hasta U\$ 20,000.00	U\$ 3.00
Visa Programa Educativo “Una Computadora por Niño”	Hasta U\$ 5,000.00	U\$ 1.00
Visa Business	Hasta U\$ 15,000.00	U\$ 5.00
MasterCard Standard	Hasta U\$ 5,000.00	U\$ 1.00
MasterCard Gold	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.00
MasterCard Platinum	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.50

Visa D'TODO	Límites en tarjeta Visa D'Todo	Suma Asegurada US\$	Cargo mensual (US\$)
	400.00 a 1,499.99	Hasta U\$ 5,000.00	U\$ 1.5
	1,500.00 a 3,999.99	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.5
	4,000.00 a 9,999.99	Hasta U\$ 10,000.00	U\$ 2.5
	10,000.00 a 19,999.99	Hasta U\$ 15,000.00	U\$ 2.5

- c. La Suma Asegurada por tipo de producto será el máximo a cubrir por cuenta, independientemente de la cantidad de Tarjetas de Crédito, Titulares y/o Adicionales, que estén registradas bajo la misma cuenta, y del límite que posea cada tarjeta.
- d. El Cargo Mensual a pagar para obtener este servicio según tipo de producto, será por cada Tarjeta de Crédito Titular y/o Adicional que haya sido suscrita, previa autorización del Titular. Dicho cargo se realizará de forma automática, en moneda córdobas y de acuerdo a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción.
- e. El Plan PRF será brindado exclusivamente a Personas Naturales físicas (Tarjetahabiente Titular y Adicional), debiendo contar éstas con un documento de identificación válido y vigente, reconocido por la República de Nicaragua y por EL BANCO.

3. Proceso para la Activación del Servicio.

1. El Tarjetahabiente podrá solicitar la activación del Servicio de Protección Contra Robo y Fraude de la Tarjeta de Crédito en:
 - a. En Sucursales del Banco a nivel nacional.
 - b. En el Departamento de Tarjeta de Crédito y Débito.
 - c. Llamando al Centro de Atención Telefónica, Teléfono 2255-8888 Ext.
 - d. A través de la página Web de Banco:
<https://www.lafise.com/blb/solicita-tu-prf>
2. El Tarjetahabiente para realizar dicha activación deberá presentar cualquiera de los siguientes documentos:
 - a. Formato Solicitud de Gestión y/o Reclamos por Servicio.
 - b. Carta de solicitud firmada.
 - c. Esquela Autorización de Protección Contra Robo y Fraude firmada, adjunta a la carta de invitación para suscripción del Servicio, en el caso de tarjetas de crédito Visa Business.

3. En el caso de activación a través del Centro de Atención Telefónica, la autorización de la activación del Servicio se recibirá por medio de grabación.
4. En el caso de activación a través de la Web, el cliente debe de completar el formulario que se encuentra en la dirección electrónica, <https://www.lafise.com/blb/solicita-tu-prf> y aceptar los términos y condiciones del plan.
5. En el caso de las Tarjetas de Crédito Business, el Solicitante del Servicio deberá ser el Representante Legal de la Empresa.
6. En caso de realizarse bloqueos por pérdida, extravíos y/o reposiciones de tarjetas de débito, el plan PRF será migrado a la nueva tarjeta.

4. Proceso del Reporte de Robo o Fraude.

1. En caso de robo o fraude de la Tarjeta de Crédito, el Tarjetahabiente deberá reportarlo de inmediato a EL BANCO por cualquiera de los siguientes medios:
 - a. Llamando al Centro de Atención Telefónica, Teléfono 2255-8888 Ext. 2,
 - b. Personalmente en el Departamento de Tarjetas de Crédito y Débito,
o
 - c. Personalmente en las Sucursales o Ventanillas de EL BANCO.
2. Los Tarjetahabientes deben conocer y cumplir con los requisitos, condiciones, limitaciones y responsabilidades contenidas en este Reglamento y sus modificaciones.

5. Condiciones del Servicio.

1. Los riesgos o transacciones cubiertos del Servicio PRF se establecerán según las siguientes condiciones, sin exceder en ningún caso la Suma Asegurada:
 - a) Cargos hechos tanto dentro como fuera del país, siempre que la Tarjeta de Crédito haya sido emitida por EL BANCO dentro de los límites geográficos de la República de Nicaragua.
 - b) El 80% de la(s) transacción(es) realizada(s) por personas no autorizadas, con la tarjeta perdida, robada, hurtada o mediante fraudes, siempre que tal(es) transacción(es) haya(n) sido realizadas en un período de tiempo no mayor a veinte y cuatro (24) horas antes de dar aviso del robo a EL BANCO. el tarjetahabiente asegurado tendrá una coparticipación cancelando el 20% del valor de las transacciones.

- c) El 100% de la(s) transacción(es) realizada(s) con la tarjeta perdida, robada, hurtada o mediante fraudes, después de dar aviso del robo a EL BANCO.
 - d) En caso de falsificación o utilización del número de alguna tarjeta, éste quedará eximido en su totalidad del pago de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciere, asumiendo EL BANCO el 100% de pérdida dentro de los límites de la Suma Asegurada, siempre que la tarjeta no haya salido de la posesión del Tarjetahabiente y que las transacciones hayan sido realizadas mediante el empleo de un Instrumento con un número de tarjeta correspondiente a la(s) tarjeta(s) del Tarjetahabiente, que haya sido impresa para simular una Tarjeta de Crédito válida sin serlo o que siéndolo haya sido mutilada o modificada con el propósito de defraudar.
 - e) La Suma Asegurada por producto, será anual, independientemente del número de eventos de casos de robo, fraude, etc. que ocurran en la Tarjeta de Crédito.
 - f) El 100% del cargo correspondiente a la reposición del Plástico de la Tarjeta de crédito.
 - g) Por ningún motivo, causa o circunstancia se le entregara al tarjetahabiente el valor de las transacciones en efectivo.
2. El Tarjetahabiente manifiesta su conocimiento y acepta que la cobertura del Plan PRF no ampara, y por consiguiente EL BANCO no será responsable bajo ninguna circunstancia por aquellos siniestros ocasionados directa o indirectamente por o en caso de:
- a) Pérdida, daño o gasto causado por, o que se atribuya a la desaparición misteriosa o inexplicable de cualquier Tarjeta de Crédito, descritas en este Reglamento.
 - b) Las pérdidas o daños que directa o indirectamente provengan de la infidelidad, dolo o mala fe, culpa grave del Tarjetahabiente, sus empleados o personas por quienes éstos sean civilmente responsables.
 - c) Reclamos presentados por riesgos amparables por este servicio ocurridos luego de transcurridos treinta (30) días naturales de haber recibido el Tarjetahabiente el Estado de Cuenta por EL BANCO en las que aparecen transacciones fraudulentas que no fueron reportadas por negligencia del Tarjetahabiente.

- d) Transacciones realizadas por el Tarjetahabiente, o por una persona autorizada por él, para hacer uso de su tarjeta, número de tarjeta o Número Personal de Identificación (PIN), es decir, uso de los Cajeros Automáticos.
 - e) Infidelidad, fraudes, alteración de documentos, falsificación, utilización del número de tarjeta o la tarjeta misma, cometidos por personas relacionadas directa o indirectamente con el Tarjetahabiente, o por negligencia o falta de controles del mismo.
 - f) Hurto, pérdida, extravío, sustracción así como falsificación o fraude, causado por dolo del Tarjetahabiente o infidelidad de una persona a quien se le haya confiado la tarjeta, número de tarjeta o Número Personal de Identificación (PIN).
 - g) Si el Tarjetahabiente ha cobrado o aceptado otro arreglo de terceros por concepto de tal pérdida o daño sin el conocimiento previo y aceptación por parte de EL BANCO.
 - h) Que en el mes del reclamo no se haya realizado la cancelación de la Cargo Mensual del Plan de Protección, por falta de disponible en la tarjeta o por no encontrarse al día en sus pagos o por cualquier otro motivo causado por el Tarjetahabiente.
 - i) Transacciones realizadas en Casinos.
 - j) El monto mínimo de reclamo por el Tarjetahabiente debe ser superior a Veinte y Cinco Dólares de los Estados Unidos de América (U\$ 25.00)) o su equivalente en Córdoba.
 - k) En caso de solicitar la cancelación del Servicio PRF a su Tarjeta de Crédito, EL BANCO no realizará ninguna devolución de dinero al Tarjetahabiente por los pagos efectuados por el Servicio.
3. El Tarjetahabiente debe denunciar a EL BANCO la ocurrencia del daño o pérdida por cualquier medio, confirmándolo por escrito. El plazo para dar el aviso inicial será de treinta (30) días hábiles contados desde la fecha en que el Tarjetahabiente recibe el Estado de Cuenta de la tarjeta asegurada. Si el aviso no es presentado dentro del plazo indicado, EL BANCO estará facultado para dejar sin efecto el reclamo.
4. La reclamación formal por escrito que haga el Tarjetahabiente deberá contener al menos la siguiente información: calidades del Tarjetahabiente, firma, los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro.

Debe acompañarse con una copia del documento de identidad del Tarjetahabiente.

5. El Tarjetahabiente está en la obligación de trasladar toda la información del reclamo a EL BANCO para su debido proceso.

6. Modificaciones al Reglamento y Reserva de Derechos del Emisor.

1. EL BANCO se reserva el derecho de variar este Reglamento en cualquier momento y sin previo aviso, para introducir todas aquellas modificaciones necesarias para la buena marcha del servicio. El Tarjetahabiente se compromete a verificar en la página Web de EL BANCO todas aquellas modificaciones publicadas por ese medio.
2. Las variaciones en el Reglamento pueden consistir en la modificación de las Sumas Aseguradas y/o las Cargos Mensuales del Servicio PRF de la Tarjeta de Crédito, así como establecer nuevas tarifas.
3. EL BANCO se reserva el derecho de cancelar el Servicio PRF en el momento que lo estime conveniente. Igualmente podrá ser cancelado, cuando en un período de Tres (3) Meses consecutivos no se efectuó la cancelación de las Cargos Mensuales del Plan de Protección, por cualquier inconveniente en la Tarjeta de Crédito, sea por cancelación de la tarjeta por el Tarjetahabiente.

7. Plazo y Vigencia del Servicio.

1. El Servicio PRF está destinado a ser brindado por tiempo ilimitado, sus servicios entrarán en vigor a partir de la fecha en que el Tarjetahabiente haya realizado la primera cancelación del Cargo Mensual.

8. Consultas sobre el Servicio.

1. Para mayor información y consultas sobre el Servicio PRF, favor comunicarse al teléfono 2255-8888 Ext. 1 o directamente en el Departamento de Tarjetas de Crédito y Débito en el Centro Financiero LAFISE, o Sucursales de EL BANCO en horas y días hábiles o enviar un correo a la dirección: info@lafise.com