

## Términos y condiciones de uso de la billetera digital BN Pay para BN Tarjetas Crédito y Débito

### 1. Alcance

**1.1.** El presente documento establece los términos y condiciones para el uso de la billetera digital BN Pay, dirigido a Clientes persona física y jurídica (en adelante, el Cliente) del Banco Nacional de Costa Rica (en adelante, BNCR), que posean una BN Tarjeta de Crédito y/o Débito. El uso de BN Pay por parte del tarjetahabiente implica su conformidad y aceptación respecto de los presentes términos y condiciones, los cuales serán de carácter vinculante y obligatorio. El BNCR se reserva la facultad de realizar modificaciones al presente documento, así como a la plataforma y/o funcionalidades de BN Pay. Este puede ser modificado o eliminado sin responsabilidad de su parte, previo aviso a los Clientes, mediante publicación en la página web del BNCR y envío de la información dentro del estado de cuenta a la dirección de correo electrónico que proporcionó el Cliente, registrada en los sistemas del BNCR.

### 2. Descripción del producto

**2.1.** El servicio BN Pay es una aplicación para realizar pagos sin contacto en comercios físicos, mediante dispositivos móviles, ofrecida por el BNCR, sin necesidad de que el Cliente lleve consigo su BN Tarjeta física.

**2.2.** Para hacer uso del servicio BN Pay, el Cliente deberá aceptar los presentes términos y condiciones y digitalizar sus BN Tarjetas de Crédito y/o Débito de las marcas VISA y Mastercard que se encuentren en estado activas, sin ningún tipo de bloqueo o restricción que impida su utilización para realizar distintas transacciones, como pagos y consultas.

**2.3.** BN Pay es suministrado por el BNCR mediante una aplicación que se podrá descargar de la tienda oficial Google Play, para aquellos dispositivos que cuenten con sistema operativo Android 6.0 o superior, con acceso a Internet y que tengan disponible la antena de NFC (Near Field Communication). Asimismo, el BNCR no se compromete ni está obligado a mantener y/o incluir la aplicación en ninguna de las otras tiendas de aplicaciones.

**2.4.** Para realizar una compra, una vez seleccionado el bien o servicio que desea adquirir, aplique los siguientes pasos en el momento del pago:



### 3. Obligaciones y responsabilidades

- 3.1.** El Cliente debe ingresar a Banca en Línea para habilitar las BN Tarjetas que se desea registrar en BN Pay, realizando los siguientes pasos: 1-Dirigirse al menú Tarjetas. 2-Submenú Gestiones BN Tarjetas Débito y Crédito. 3- Seleccionar la opción: Habilitar tarjetas para BN Pay y elegir la tarjeta de su preferencia.
- 3.2.** El Cliente debe elegir una clave que contenga entre 6 y 12 caracteres numéricos y que no sea de reconocimiento obvio, como fechas de cumpleaños, cédula, números de teléfono, entre otros. El Cliente respetará las disposiciones y restricciones que se impongan en la definición de claves.
- 3.3.** El Cliente deberá estar afiliado al canal digital Banca en línea y deberá utilizar las mismas credenciales (usuario y contraseña) para digitalizar sus BN Tarjetas y utilizar BN Pay. Adicionalmente, a exclusivo criterio del BNCR, se podrán requerir medios de autenticación adicionales, por motivos de seguridad.
- 3.4.** El Cliente será responsable de reportar en forma inmediata al Banco, el robo, pérdida, extravío o cualquier otra circunstancia por la cual pierda la posesión de su BN Tarjeta y/o dispositivo móvil. El reporte debe realizarse a cualquiera de los siguientes números (506) 2212-2000 o al 2207-8600. El cliente asume la completa responsabilidad por cualquier transacción no autorizada que se realice mediante el uso de la BN Tarjeta registrada en su dispositivo móvil, sea con una firma falsificada o sin ella, hasta antes del aviso dado al Banco. Incluso después de haber reportado la pérdida de custodia de la BN Tarjeta y/o dispositivo móvil, el tarjetahabiente debe verificar su estado de cuenta y en caso de que exista alguna transacción no reconocida, deberá presentar el reclamo respectivo conforme lo indicado en la cláusula 4 del presente documento.

- 3.5.** El BNCR no será responsable de los perjuicios que se le generen al Cliente que afilió el servicio por las transacciones efectuadas mediante este, cuando hayan sido realizadas desde su dispositivo móvil; por terceros, con o sin su consentimiento; o a raíz del uso negligente e imprudente del dispositivo móvil.
- 3.6.** El Cliente será responsable de revisar y analizar detenidamente el estado de cuenta, verificando los cargos realizados y, en general, todos los movimientos de su cuenta (en caso de relacionar tarjeta BN Débito) o BN Tarjeta de Crédito, según corresponda. El tarjetahabiente tiene derecho a reclamar ante BNCR cualquier inconformidad, inexactitud o error en el estado de cuenta o en alguna transacción en particular.
- 3.7.** El BNCR no asume ninguna responsabilidad penal ni civil cuando el Cliente no pueda realizar transacciones a través de BN Pay en los siguientes casos: insuficiencia de fondos, problemas técnicos en los equipos del BNCR, dificultades en las líneas de comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios de Internet, servicios de tecnología e infraestructura contratados a terceros o problemas tecnológicos de los socios estratégicos.
- 3.8.** El Cliente exime al Banco Nacional de toda responsabilidad civil, penal, extracontractual y contractual por cualquier error en el monto o por pagos de servicios incorrectos en que incurra El Cliente al momento de realizar transacciones a terceros, desligando al Banco Nacional de la responsabilidad de recuperación de estos fondos.
- 3.9.** El BNCR no será responsable por el mal uso o uso indebido de los programas o software que El Cliente adquiera o utilice para tener acceso al servicio de BN Pay.
- 3.10.** El Cliente podrá acceder al servicio BN Pay provisto mediante un dispositivo móvil habilitado para tal efecto, el cual necesariamente deberá tener conectividad a Internet y contar con antena NFC (Near Field Communication), responsabilidad del Cliente conforme lo pactado con su proveedor de servicios móviles o digitales. El Cliente deberá proporcionar la información que se requiera para activar y utilizar BN Pay, esta necesariamente incluirá número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad.
- 3.11.** El cliente será el responsable de mantener activos los métodos de seguridad de acuerdo con las características del dispositivo móvil, tales como: Claves de acceso, acceso biométrico (huella digital, reconocimiento facial, entre otros) para reforzar la seguridad de la billetera digital.

#### 4. Procedimiento para presentación de reclamos

- 4.1.** Cualquier reclamo o disputa de transacciones realizadas mediante el servicio BN Pay deberá ser presentado en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir del recibo del estado de cuenta en el cual se fundamenta el reclamo o se detalla la

transacción reclamada. Para la presentación del reclamo, el tarjetahabiente debe completar el formulario de reclamos, disponible en el sitio web del BNCR ([www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr)), o bien, puede solicitarlo en cualquiera de nuestras sucursales. Dicho formulario debe completarse de forma clara y precisa; posteriormente, deberá ser remitido a la dirección de correo electrónico [reclamosdetarjetas@bncr.fi.cr](mailto:reclamosdetarjetas@bncr.fi.cr) y confirmar el recibido. Las consultas asociadas con su reclamo deben ser dirigidas a la cuenta de correo [consultadereclamos@bncr.fi.cr](mailto:consultadereclamos@bncr.fi.cr), indicando el número de gestión que le fue asignado o su número de cédula. El BNCR cuenta con un plazo máximo de 120 días naturales para la atención y resolución del reclamo.

## 5. Uso de información y datos

- 5.1.** El BNCR no tiene como política solicitar a sus Clientes información confidencial, como claves de acceso a Banca en línea o app BN Móvil, número de identificación personal, clave de cajero automático, token, número de BN Tarjetas de Crédito y/o Débito o códigos de seguridad, ya sea por medio de correo electrónico, llamadas telefónicas, servicios de mensajería de texto u otros. Si recibe una llamada telefónica, un correo electrónico o mensaje de texto donde se le solicite revelar información personal, el Cliente debe borrarlo de inmediato y no ingresar a los sitios (enlaces) que aparecen en el correo o mensaje. Debe consultar inmediatamente con el BNCR acerca de la veracidad de cualquier tipo de campaña, trámite o promoción que se le ofrezca. El BNCR no será responsable de los perjuicios que se le generen al Cliente por información que este brinde a terceros.
- 5.2.** El Cliente debe mantener actualizados ante el BNCR los datos personales, como dirección de correo electrónico, domicilio, número de teléfono o cualquier otra información pertinente, a efectos de que este le remita los estados de cuenta, notificaciones o cualquier otra información relacionada con su cuenta, BN Tarjeta de Crédito o del servicio BN Pay. En caso de no actualizarse, se darán como aceptados los últimos datos reportados por el tarjetahabiente.