

CARTILLA CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

El presente documento está disponible en la web del Banco y se entrega adicionalmente a Usted junto con la tarjeta (según se define más adelante), a los efectos de informarle lo siguiente en relación al uso de las tarjetas de crédito (en adelante, las "Tarjetas") emitidas por Banque Heritage (Uruguay) S.A. (en adelante, el "Banco", en virtud del Contrato de Condiciones Generales para emisión de Tarjetas de Crédito (el "Contrato").

IMPORTANTE:

Al recibir su nueva tarjeta Ud deberá llamar al 2905 0129 para desbloquear la misma, y quedará activa al siguiente día hábil.

Para dar Avisos de viaje, debe hacerlo a través de la APP Heritage o EBanking. También allí podrá consultar sus Estados de Cuenta y realizar pagos a su tarjeta.

Para consultar sus Movimientos luego del cierre del Estado de Cuenta, Ud podrá hacerlo en <https://www.e-sistarbanc.com.uy/>, para lo cual deberá crearse un Usuario la primera vez.

Las nuevas tarjetas Mastercard Crédito tienen asociado un seguro de fraude para cobertura en caso de falsificación, robo o uso indebido o fraudulento. El mismo tiene un costo mensual por cada plástico que se encuentra detallado en los tarifarios disponibles en nuestra web: <https://www.heritage.com.uy/#forms-rates-faq>.

Esto le permite al Cliente que, ante casos de Fraude, el seguro cubra el evento inmediatamente dentro de los 7 días hábiles siguientes a la notificación del hecho al Banco y hasta el alcance y en las condiciones del *Anexo I*.

CARACTERISTICAS Y USOS DE LA TARJETA:

1) Compras

- a) El Cliente estará habilitado a realizar compras presenciales con contacto y sin contacto (contactless), en Uruguay y en el exterior en todos los comercios adheridos a la red Mastercard.
- b) El tarjetahabiente recibirá notificaciones de aviso a su celular, por cada compra que realice sin importar el importe.
- c) Las compras sin contacto (contactless) tendrán un tope de monto y cantidad de transacciones máximo en 24hrs, el cual puede variar para su seguridad.
- d) El Cliente estará también habilitado a realizar compras web en todos los sitios habilitados. Al realizar compras web/por internet el Cliente debe tener sumo cuidado de verificar la autenticidad del sitio en que carga los datos de su tarjeta. El Banco utiliza la tecnología 3D Secure para compras online, con envío de OTP para verificación de doble factor, de forma de validar la identidad del cliente al comprar.
- e) El Banco NO cobra recargos por las compras en el exterior realizadas con sus tarjetas Black. En el caso de las restantes tarjetas de crédito, el recargo por compras en el exterior será el indicado en los tarifarios disponibles en la web.
- f) El Banco podrá modificar los comercios adheridos o sitios habilitados sin previo aviso al Cliente.

2) Adelantos en efectivo/Retiros

- a) El Cliente podrá realizar retiros en efectivo gestionando previamente un PIN con el Banco.
- b) El Cliente está habilitado a operar en los cajeros BANRED en Uruguay y red asociada en Uruguay RedBrou y en el exterior.
- c) Los retiros en efectivo fuera de Uruguay, solo podrán ser realizados en la moneda local del país donde el Cliente esté operando. Los topes máximos de adelantos en efectivo/retiros en el exterior podrán variar en función del ente administrador del cajero automático.

3) Hurto, robo, extravío, falsificación de la/s Tarjeta/s o del PIN.

En caso de extravío, hurto, robo, falsificación, uso fraudulento de la Tarjeta y/o clonación de las Tarjetas o claves o códigos, o de utilización por terceros de la información contenida en los mismos sin autorización de los Clientes, los Clientes se obligan a realizar de inmediato la correspondiente denuncia al teléfono 2901 9880 o al 29160177 opción 5 las 24hs del día, todos los días del año, o ante el domicilio



del Banco de lunes a viernes de 10hs. a 18 hs en días hábiles bancarios.

También podrá comunicarse en los casos referidos anteriormente o en caso de cualquier problema con su Tarjeta, al teléfono (+598) 2905 0124 las 24 horas del día, todos los días del año.

Además, deberá notificar al Banco sobre: (i) aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente; (ii) el registro en su cuenta de operaciones no efectuadas; (iii) fallos o anomalías detectadas en el uso del servicio (ejemplo: retención de tarjetas, diferencias entre el dinero dispensado o depositado y lo registrado en el comprobante, la no emisión de comprobantes, la existencia de algún dispositivo extraño dentro de un cajero o demoras excesivas al realizar las transacciones, etc.).

El Cliente será responsable por las operaciones no autorizadas por éste, efectuadas por medio de la Tarjeta, hasta el momento en que el Banco reciba la notificación del Cliente de extravío, hurto, robo, falsificación, uso fraudulento de la Tarjeta y/o clonación de la Tarjeta o claves o códigos, salvo que ello se deba a una falla en el sistema de seguridad de la Tarjeta, no atribuible al Cliente.

El Banco será responsable por:

- a) Las operaciones efectuadas desde el momento en que Banco recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del instrumento electrónico o extravío de la clave personal (PIN). Sin embargo el Banco no será responsable si se prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o autorizadas por este.
- b) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente por encima del límite autorizado, con independencia del momento en que éste realice la notificación de robo, extravío o falsificación. El Banco no será responsable si se prueba que esas operaciones por encima del límite autorizado fueron realizadas por el usuario o autorizadas por este.
- c) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario.

4) Tasa de Interés compensatorio (de financiación) y moratorio.

Las tasas de interés compensatorio, moratorio y de adelanto en efectivo, serán informadas en el Estado de Cuenta del cliente.

La tasa de interés compensatorio será fijada mensualmente por el Banco en base al máximo legal permitido, es decir, que la tasa de interés compensatorio implícita a que hace referencia la Ley 18.212, la cual no superará en un porcentaje mayor al 55% (cincuenta y cinco por ciento) (o al 90% exclusivamente en caso de que el Límite de Crédito Total fuere mayor o igual al equivalente a dos millones de Unidades Indexadas) las tasas medias de interés publicadas por el Banco Central del Uruguay correspondientes al trimestre móvil anterior a la fecha de constituir la obligación o una menor a opción del Banco.

La tasa de interés moratorio será fijada mensualmente por el Banco en base al máximo legal permitido, es decir, la tasa de interés moratorio implícita a que hace referencia la Ley de Intereses y Usura N° 18.212, la cual no superará en un porcentaje mayor al 80% (ochenta por ciento) (o al 120% exclusivamente en caso de que el Límite de Crédito Total fuere mayor o igual al equivalente a dos millones de Unidades Indexadas) las tasas medias de interés publicadas por el Banco Central del Uruguay correspondientes al trimestre móvil anterior a la fecha de constituir la obligación o una menor a opción del Banco.

En caso de que se modifique el régimen legal de intereses vigente al día de la fecha, los intereses se fijarán de acuerdo a la tasa máxima que corresponda aplicar legalmente o una menor a opción del Banco.

El Titular declara conocer y aceptar que el importe de los pagos periódicos (de los intereses) a ser realizados puede incrementarse o reducirse de forma sustancial debido al carácter variable de la tasa de interés compensatorio pactada.

5) Costos, Cargos, Gastos, Comisiones, Tarifas, Seguros, Multas.

Las tarjetas tienen un costo anual, costo por reimpresiones y otros cargos asociados que se detallan a continuación, y cuyo importe se encuentra indicado en los Tarifarios disponibles en nuestra web: <https://www.heritage.com.uy/#forms-rates-faq> así como el detalle de las coberturas de seguros en el Anexo I del presente (*).



Costos:

Concepto	Periodicidad	Obligatorio [SI/NO]
Mastercard Corporativa – tarjeta Madre	Única Vez	Si
Mastercard extensiones de tarjeta Corporativa	Anual	Si
Mastercard personales	Anual	Si
Cargos por consumos en el exterior	3% excepto tarjetas Black	Si
Cargo por débitos automáticos	Exento	Si
Cargo por retiros en efectivo en Uruguay	Costo por transacción por encima de determinada cantidad según tarifarios	Si
Cargo por retiros en efectivo en el exterior en moneda extranjera	Costo por cada transacción según tarifarios	Si
Seguro de Vida Sobre Saldos Financiados (*)	Mensual	Si
Seguro de Fraude (*)	Mensual	Si

La totalidad de los cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros y multas podrán modificarse mediante el procedimiento establecido en la cláusula trigésima tercera del Contrato. Los medios de comunicación de tales modificaciones son los señalados en la cláusula cuadragésima segunda del Contrato.

6) Límite de Crédito Total y Parcial.

El Límite de Crédito Total y los Límites de Créditos Parciales serán informados al momento de la entrega de las Tarjetas mediante cualquiera de los medios de comunicación indicados en la cláusula 42 del Contrato, una vez que los mismos hayan sido determinados por el Banco. Los Límites de Crédito mencionados podrán ser ajustados, aumentados o disminuidos por decisión del Banco de acuerdo a la cláusula 33 del Contrato.

7) Adelantos en efectivo.

El monto máximo de los adelantos en efectivo es el 40% del límite de compras autorizado. Dicho monto máximo podrá ser suspendido, incrementado, limitado o reducido por el Banco de acuerdo a la cláusula quinta del Contrato.

8) Instrumentos Electrónicos

De acuerdo con lo previsto en las normas del Banco Central del Uruguay y teniendo en cuenta que la Tarjeta se considera un instrumento electrónico en dichas normas, los usuarios se obligan a:

- (a) utilizar las Tarjetas de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente;
- (b) solicitar al Banco o a quien éste indique, toda la información que consideren necesaria acerca del uso de las mismas al acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente;
- (c) no divulgar el PIN (Código de Identificación Personal) ni ningún otro código asociado a cada Tarjeta, ni escribirlo en las Tarjetas ni en ningún papel que se guarde con ellas;
- (d) guardar las Tarjetas en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia;
- (e) destruir las Tarjetas o devolverlas al Banco una vez que éstas se caduquen;
- (f) no digitar el PIN (Código de Identificación Personal) en presencia de otras personas, aún cuando éstas pretendan ayudarlos, ni facilitar las Tarjetas a terceros, ya que las mismas son de uso personal;
- (g) informar al Banco inmediatamente de detectado el robo, extravío o falsificación de las Tarjetas, todo ello de acuerdo con lo previsto en el Contrato y la Cartilla, así como aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente, o el registro en su cuenta de operaciones no efectuadas, fallos o anomalías detectadas en el uso del servicio (retención de tarjetas, diferencias entre el dinero dispensado y lo registrado en el comprobante, no emisión de comprobantes, etc);
- (h) no utilizar los dispositivos del sistema cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales;
- (i) no responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordadas con el Banco.



CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS - PRINCIPALES RIESGOS

El principal riesgo para los Usuarios es que su tarjeta sea robada o duplicada y la firma en la misma sea falsificada en una/varias compras. Asimismo, en la utilización de su tarjeta en medios telefónicos, de Internet o similares, en los cuales no se requieran su firma, recomendamos a los Usuarios tomar el mayor recaudo posible para cerciorarse de que tanto el proveedor como el producto ofertado sean fiables y que sus datos no sean comprometidos.

Recomendaciones:

- a) En lo posible, nunca pierda su tarjeta de vista (por ejemplo, solicitando en restaurantes, estaciones de servicio, etc. que el dispositivo lector se use ante Ud.)
- b) Mantenga su tarjeta en un lugar seguro y confirme que es la suya cuando se la entreguen luego de operar en un Comercio Adherido.
- c) Conserve la tarjeta en un lugar aparte de la cédula de identidad.
- d) Cuando la tarjeta venza, destrúyala en una destructora, con tijera o quémela; nunca la deseche entera.
- e) Verifique que los Comercios Adheridos le soliciten su cédula de identidad y firma.
- f) Destruya documentos y/o cupones con su firma si alguna transacción es anulada o dicho documento o cupón no es utilizado.
- g) Cuando opere por Internet verifique que sea un sitio seguro y fiable o certificado por los emisores.

9) Servicio de Atención a Consultas y Reclamos.

Ud podrá llamar al 2905 0124 para Soporte de compras.

Para presentar un reclamo, Usted podrá:

- Dirigirse personalmente a cualquiera de las sucursales del Banco, de Lunes a Viernes en días hábiles bancarios, desde las 10 hs. a las 14 hs.
- Comunicarse al teléfono (598) 2916 0177 Opción 1, de Lunes a Viernes en días hábiles bancarios, desde las 10 hs. a las 18 hs horas.
- Enviar un email a atencionreclamos@heritage.com.uy
- A través de la página web del Banco: www.heritage.com.uy

El reclamo ingresará a un proceso de resolución y dependiendo de la naturaleza del reclamo, contará con determinados plazos y formalidades a efectos de informar al Cliente de lo actuado y resuelto por parte del Banco.

Al momento de recibir su reclamo le informaremos el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado.

Si llegado el caso, necesitáramos un plazo mayor para dar respuesta al reclamo, le informaremos oportunamente los motivos de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Si vencido los plazos antes referidos, no hubiese recibido respuesta de nuestra parte, podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

La Calificación de Riesgo vigente de nuestra Institución se encuentra en www.heritage.com.uy.

Banque Heritage (Uruguay) S.A. se encuentra supervisado por el Banco Central del Uruguay. Por mayor información puede acceder a www.bcu.gub.uy.

Una vez suscrito el Contrato de Tarjeta de Crédito, la presente Cartilla pasará a ser parte integral de dicho contrato.

Declaro haber recibido esta Cartilla en forma previa a la suscripción del Contrato y estar de acuerdo con el contenido de la misma.



ANEXO I
Detalle de cobertura de Seguros

SEGURO DE FRAUDE Asegurador: MAPFRE

Descripción de la cobertura:

Se cubre la pérdida o daño producida como consecuencia de:

- - la falsificación y/o robo de tarjetas de crédito y tarjetas de débito emitidas por Banque Heritage, incluyendo su uso fraudulento por parte de terceros, y costas judiciales;
- -el uso indebido o fraudulento por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta asociada a su tarjeta de débito y/o crédito.

Límite de cobertura anual:

USD 4.000 por tarjeta por anualidad. Límite de 2 siniestros por cliente por anualidad (mayo-abril de cada año).

Coberturas adicionales:

- Cobertura de asalto en cajeros automáticos, con límite de USD 300 para el primer siniestro y USD 150 para el segundo siniestro, en cada vigencia.
- Cobertura de gastos médicos por lesiones a raíz de asalto en cajeros automáticos, de USD 150 por evento cubierto.

Ámbito de cobertura:

- A) Mundial, para la cobertura de uso fraudulento de tarjetas.
- B) Uruguay, para la cobertura adicional de Asalto en cajeros automáticos.

Exclusiones:

https://www.heritage.com.uy/mapfre/CGP_Proteccion_Financiera.pdf

Condiciones Generales de la póliza:

https://www.heritage.com.uy/mapfre/CGP_Proteccion_Financiera.pdf

SEGURO DE VIDA

Asegurador: SURA

Descripción de la cobertura: Se cubre el fallecimiento por cualquier causa por el saldo de la deuda de tarjeta de créditos con Banque Heritage con un máximo de \$ 100.000 o su equivalente en dólares por cliente.

Edad límite de ingreso: 74 años

Edad límite de permanencia: 75 años

Enfermedades preexistentes: Se conviene un plazo de carencia de cobertura con primas pagas de 180 días. Este plazo de carencia de cobertura no podrá ser invocado por la Compañía cuando el fallecimiento del asegurado que se produzca en su transcurso, sea consecuencia de un accidente acaecido en el pazo de carencia o de una enfermedad contraída durante el mismo. Se entiende por enfermedad preexistente la que padeciere desde antes de la incorporación a la póliza. Dicha enfermedad será tenida en cuenta a los fines de la exclusión de la cobertura cuando resulte desencadenante del proceso de fallecimiento, o tuviera conexión principal con él.

Exclusiones: tareas de más de 4 mts que se hagan en piso firme, deportes extremos, tareas que demanden uso de explosivos, fuerzas de seguridad. Otras exclusiones: <https://www.segurossura.com.uy/wpcontent/uploads/2017/07/Condiciones-de-Vida-Colectivo.pdf>

Condiciones Generales de la póliza:

<https://www.segurossura.com.uy/wp-content/uploads/2017/07/Condiciones-de-Vida-Colectivo.pdf>

