

PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y/O EXTRAVÍO PARA TARJETAHABIENTES

El presente Programa de protección es de carácter voluntario y tiene por objeto regular el alcance, coberturas, condiciones, beneficios, exclusiones y responsabilidades entre la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito del Colegio Médico de El Salvador, de Responsabilidad Limitada, que se abrevia COMEDICA DE R.L. y que en adelante será la forma con que se identificará a la asociación en el Programa y el tarjetahabiente. Dicho Programa se regirá por los siguientes términos y condiciones:

1. COMEDICA DE R.L. adquiere el compromiso de responder hasta por los porcentajes establecidos en el apartado beneficios del presente Programa, en el caso que hubiesen transacciones fraudulentas realizadas por terceros a través del uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito marca MASTERCARD UNION CREDIT, u otras que más adelante pueda ofrecer COMEDICA DE R.L., como resultado del robo, hurto, fraude y/o extravío. Para los efectos antes referidos, se establecen los números telefónicos siguientes: 2264-2490 en horas y días hábiles y 2209-6837 en horas y días no hábiles. En caso de cambio en los números antes mencionados, COMEDICA DE R.L. notificará a través de los estados de cuenta de tarjeta de crédito, o de otros medios.

Inmediatamente de ocurrido el hecho el tarjetahabiente dará el aviso por escrito con el acuse de recibo por parte de COMEDICA DE R.L., o con la confirmación de recibido de la solicitud del bloqueo proporcionada por COMEDICA DE R.L.

2. Cada tarjetahabiente será responsable del manejo adecuado de su Número de Identificación Personal o PIN. El uso inadecuado, revelación o negligencia en el manejo del mismo será responsabilidad el tarjetahabiente.
3. COMEDICA DE R.L. se reserva el derecho de realizar las gestiones necesarias, ante los adquirentes, comercios afiliados, el propietario de la marca, e inclusive el Ministerio Público, a efecto de calificar la fraudulencia en el uso de las tarjetas, con base a las evidencias obtenidas y deducir las responsabilidades del caso.
4. Si se comprobare que el tarjetahabiente ha falsificado información o cometido cualquier tipo de fraude para pretender lograr el amparo de este Programa, COMEDICA DE R.L. se reserva el derecho de iniciar o seguir los procesos judiciales del caso, incluso los penales, y a cancelar automáticamente las tarjetas y la participación del Tarjetahabiente en este Programa.
5. El plazo de vigencia del presente Programa será de un año, a partir de la fecha en que se efectuó el cargo correspondiente a la comisión de éste, y se prorrogará automáticamente por períodos iguales, salvo manifestación en contrario del tarjetahabiente, expresada por escrito a COMEDICA DE R.L. La cancelación de este Programa por parte del tarjetahabiente no da derecho a la devolución total o parcial de los valores pagados en este concepto.
6. El tarjetahabiente podrá adquirir el Programa para las tarjetas adicionales, aún cuando no tome el Programa para la tarjeta titular, no obstante dicho beneficio caducará automáticamente al dar por cerrada la cuenta de la tarjeta de crédito titular.

7. Mientras se mantenga vigente la autorización del tarjetahabiente, COMEDICA DE R.L. cobrará anualmente por el presente Programa, una comisión por \$_____ la tarjeta principal y el 40% de este valor, por cada tarjeta adicional que solicite. Dicha comisión se cargará en la cuenta del tarjetahabiente, cada vez que se ejecute la renovación o activación de una tarjeta.
8. COMEDICA DE R.L. podrá poner término al presente Programa en cualquier momento, en consideración a un número desproporcionado de reclamos, o de eventos cubiertos a un mismo tarjetahabiente, así como por actos o hechos imputables al tarjetahabiente que impliquen asumir un riesgo mayor a COMEDICA DE R.L., o que afecten su imagen o reputación institucional, en cuyo caso lo notificará al tarjetahabiente, a quien además le reintegrará proporcionalmente la comisión anual de acuerdo al período que faltase para su caducidad, y siempre que COMEDICA DE R.L. no hubiese incurrido en costos por eventos ocurridos durante la vigencia del Programa.
9. El presente Programa caducará automáticamente, en el caso que el tarjetahabiente cancele su tarjeta de crédito principal por cualquier motivo, o cuando se haya iniciado acción judicial por COMEDICA DE R.L. o un tercero; asimismo en este caso caducará en forma automática el Programa para las tarjetas adicionales, aún cuando solamente estas últimas posean el Programa. En ambos casos COMEDICA DE R.L. no hará ningún reintegro.
10. Las comisiones del Programa serán publicadas mensualmente en las carteleras de agencias y puntos de servicios de COMEDICA DE R.L., las cuales estarán sujetas a modificación; el tarjetahabiente autoriza desde ya, a que se le cobre la comisión mediante una cuota anual cargada a la cuenta de su tarjeta de crédito. Otorgada la autorización, el tarjetahabiente queda obligado al pago de la cuota anual y solo podrá renunciar dentro de los sesenta días siguientes al cargo correspondiente al segundo año o a cualquiera de sus prórrogas.
11. En caso de robo, hurto, fraude y/o extravío de la tarjeta de crédito principal o adicional, el tarjetahabiente deberá presentar la denuncia correspondiente, a más tardar dentro de las próximas veinticuatro horas siguientes de ocurrido el hecho, ante la Policía Nacional Civil o la Fiscalía General de la República. Si el hecho ocurre en el extranjero, el tarjetahabiente deberá presentar la denuncia ante la autoridad competente del país en que haya sucedido el evento; salvo que por limitantes fuera de su alcance, no pudiera realizar dicha denuncia, tales como: i) Que se encuentre realizando escala a la espera de abordaje o de tránsito en un aeropuerto, ii) Por barreras idiomáticas que no le permitan expresarse en el idioma del país en que haya sucedido el evento; y iii) U otras que a juicio de COMEDICA pudiera considerarse como limitantes. En cualquiera de las circunstancias anteriores, deberá emitir una declaración jurada narrando los hechos del hurto, robo o fraude, haciendo constar en la misma que se encontraba realizando escala a la espera del abordaje o tránsito en un aeropuerto y/o el desconocimiento del idioma del lugar donde sucedieron los hechos, o cualquier situación que a juicio de COMEDICA representa una limitante. El tarjetahabiente deberá presentar al emisor la certificación de la denuncia antes mencionada para hacer efectiva la cobertura de la cantidad defraudada, de acuerdo a lo estipulado en el apartado beneficios del presente programa.
12. Siempre que ocurra un hecho de los relacionados en la cláusula anterior, el tarjetahabiente deberá dar aviso de lo ocurrido a COMEDICA DE R.L., dentro de las veinticuatro horas siguientes de ocurrido el mismo, a los teléfonos mencionados en el numeral uno anterior.

BENEFICIOS DEL PROGRAMA

1. Cancelación del 100% de las compras fraudulentas realizadas por terceros, desde la última hora antes del aviso de robo o extravío de la tarjeta.
2. Cancelación del 100% por compras fraudulentas realizadas por terceros mediante el uso de internet.
3. Cancelación del 100% de las compras fraudulentas realizadas mediante clonación de la tarjeta o "skimming", que es equivalente al robo de información a través de la lectura de banda, lo que permite el uso de la información para la creación de otra tarjeta similar a fin de efectuar el fraude.
4. Cancelación del 100% de transacciones fraudulentas realizadas con intervención del tarjetahabiente, siempre que haya mediado amenaza, coacción o violencia de un tercero contra el tarjetahabiente.
5. Reintegro del costo de reposición de documentos personales (DUI, licencia y pasaporte), en caso de extravío junto con la tarjeta de crédito, previa comprobación del extravío y pago de dichos documentos.
6. Costo del 40% del Programa para tarjetas adicionales, siempre y cuando la tarjeta titular tenga activo el Programa; caso contrario, el costo del Programa para tarjeta adicional será el 100% del costo que se aplica para la tarjeta titular.
7. Reposición gratis del plástico.

EXCLUSIONES DEL PROGRAMA

1. Reclamos posteriores a 90 días después de la fecha de corte, donde aparecen reflejadas las transacciones que no se reconocen por parte del tarjetahabiente.
2. Reclamos que el tarjetahabiente se resista a presentar denuncia a la Policía Nacional Civil o Fiscalía General de la República, o su equivalente en el país que ocurra el evento, por robo fraude y/o extravío de su tarjeta o negarse a presentar la declaración jurada correspondiente.
3. Transacciones fraudulentas hechas por terceros en caso que la(s) cuenta(s) que posee el tarjetahabiente se encuentre(n) en mora mayor a 60 días, al momento de realizar el reclamo.
4. El fraude cometido con la tarjeta por el cónyuge del tarjetahabiente, sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no será cubierto bajo el presente Programa.
5. Los tarjetahabientes principales o adicionales que hayan renunciado o no hayan tomado este Programa de Protección.



SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En caso de controversias entre las partes, se atenderá las disposiciones establecidas en los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en lo aplicable.

Este programa forma parte del contrato de apertura de crédito para la emisión y uso de la tarjeta de crédito otorgado por Comedica de R.L.

_____, a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

Nº TARJETA PRINCIPAL	_____	FIRMA DE ACEPTADO	_____
Nº TARJETAS ADICIONALES	_____	FIRMA DE ACEPTADO	_____
NOMBRE TARJETAHABIENTE:	_____	SOCIO:	_____

RENUNCIA AL PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, FRAUDE Y/O EXTRAIVIO

Yo, _____ portador de mi Documento Único de Identidad número _____ renuncio al Plan Protección COMEDICA DE R.L., y en consecuencia, exoneró a COMEDICA DE R.L. de toda responsabilidad, asumiendo como propios los cargos que pudieran generarse en caso de Robo, Fraude y/o Extravió de mi tarjeta de crédito número _____. En la ciudad de _____ a los ___ días del mes de _____ de _____.

NOMBRE _____ FIRMA _____

El modelo del presente contrato ha sido aprobado por el consejo directivo del Banco Central de Reserva de El Salvador, en sesión No CD-15/2011 del 2 de mayo del 2011.