

## **TARJETA DE DÉBITO** **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **¿Cómo solicitar la tarjeta de débito Banred de Banque Heritage?**

En las sucursales del Banco (Ciudad Vieja, Pocitos o Carrasco) a través del formulario de Apertura de Cuenta o si ya es cliente a través del formulario M.

### **¿Cuánto tiempo demora la solicitud?**

Si la cuenta está operativa, usted obtiene su tarjeta en 24 hs.

### **¿Cuál es el costo de la tarjeta?**

Las tarjetas de débito de las cuentas sueldos no tienen costo. Para el resto de las cuentas consultar los Tarifarios en la página web del banco [www.heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy)

### **¿Quién puede retirar la tarjeta?**

Con el documento de identidad, el titular de la tarjeta o la persona detallada en la solicitud.

### **¿Porqué se debe firmar el acuse de recibo que acompaña la tarjeta?**

Las tarjetas se emiten bloqueadas y se desbloquean cuando se presenta el acuse de recibo firmado en original en las sucursales del banco o escaneado a [instrucciones@heritage.com.uy](mailto:instrucciones@heritage.com.uy), en el Asunto del mail especificar: *Desbloqueo*.

### **¿Qué hacer una vez que te entregan la tarjeta de débito?**

La tarjeta de débito Banred queda activada a las 24 hs. posteriores de haberla retirado de las Sucursales del Banco. Antes de comenzar a utilizarla lo primero que usted debe hacer es ingresar el PIN. Para ello debe dirigirse a un cajero automático Banred, colocar la tarjeta como le explica la terminal, le pedirá digitar un número de 4 cifras y posteriormente confirmarlo. Ese PIN es el número que usted utilizará de ahí en más para las transacciones que realice: retiros en efectivo, depósitos, consultas y compras.

### **¿Hay tarjetas que se emiten con PIN?**

Si, aquellas tarjetas que son enviadas por correo se emiten con PIN por seguridad. El mismo será proporcionado cuando el cliente devuelva el acuse de recibo firmado por medio válido en la casilla [instrucciones@heritage.com.uy](mailto:instrucciones@heritage.com.uy), en el Asunto del mail especificar: *Desbloqueo*.

En un cajero automático usted podrá cambiar ese número (PIN) por otro de su preferencia.

### **¿Qué sucede si olvida el PIN?**

Debe solicitar una reimpresión del plástico a su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy)

Si usted recibió la tarjeta con PIN impreso y no lo cambió, puede solicitar un nuevo PIN a su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy) quienes pedirán a Soporte que emita uno nuevo.



### **¿Qué operaciones se pueden realizar con la tarjeta de débito de Banque Heritage?**

Compras en los comercios adheridos al sistema MAESTRO

Retiros en efectivo, depósitos, consulta de saldos y movimientos en los cajeros automáticos Banred y en otros cajeros automáticos con costo.

Retiros en efectivo en Abitab con costo.

### **¿Dónde se pueden ver las transacciones que realiza?**

Puede visualizarlas en ebanking [www.heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy), en la parte de Posición y en los cajeros automáticos adheridos a Banred.

### **¿Cuántos retiros se pueden realizar por día?**

Es ilimitado en transacciones pero limitado en monto, según lo habilitado diariamente para compras y retiros. Tiene costo a partir del sexto retiro.

### **¿Hay un monto máximo para retirar en efectivo y realizar compras?**

Si, por razones de seguridad usted puede retirar diariamente hasta UYU 30.000 pesos uruguayos y hasta USD 1.000 dólares estadounidenses y los mismos montos para realizar compras diariamente.

### **¿Se pueden aumentar los límites de retiro y compras?**

Sí, debe solicitarlo en cualquiera de las sucursales a través del Formulario 144, y quedará sujeto a aprobación.

### **¿Se puede solicitar una tarjeta adicional y que tenga un límite para retiro en efectivo distinto?**

Sí, completando el Formulario 142. Las tarjetas adicionales tienen costo (consultar el Tarifario).

Los límites de extracción y compras pueden ser diferentes al que posee la tarjeta titular y también puede asociarse a la sub cuenta que usted desee.

Si su cuenta es sueldo no puede solicitar tarjetas adicionales.

### **¿El cajero automático dispensa un ticket que detalla “saldo cont.” y “saldo disp.”, que significa?**

El “saldo cont.” es el saldo contable real que tiene su cuenta en el Banco e incluye línea de sobregiro, si la tuviera. El “saldo disp.” es el saldo disponible diario que tiene para retiro.

### **¿Se puede utilizar la tarjeta de débito en otros países?**

Si. Por seguridad y para evitar el bloqueo de la tarjeta deberá avisar a su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy), los países que visitará y entre que fechas.

### **¿Cómo se realizan los retiros de efectivo en el exterior?**

Se realizan con la tarjeta de débito, en Argentina, a través de los cajeros automáticos adheridos a las redes Banelco y Redlink y en el resto del mundo a través de la Red Cirrus. El dinero dispensado en las terminales del exterior se efectúa en la moneda local del país y es convertido a dólares estadounidenses. Es conveniente que posea una cuenta vista, caja de ahorro en dólares para estas transacciones. Luego de operar en el exterior, al regresar a la red local, se le solicitará un cambio de PIN.



### **¿Qué hacer si el cajero retiene la tarjeta?**

Las tarjetas retenidas por los cajeros son destruidas, por lo que deberá pedir una reimpresión de su tarjeta a su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy)

### **¿Qué hago si la tarjeta se deteriora?**

Debe solicitar una reimpresión a su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy)  
Recordar el costo de la reimpresión.

### **¿Qué debo hacer si al realizar una extracción, el cajero no dispensa el dinero?**

Se debe comunicar con su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy) y completar un formulario 143 en cualquiera de las sucursales del Banco para iniciar el reclamo formal. Banred tiene un máximo de 10 días hábiles para expedirse.

### **¿Qué hacer si una compra se duplica o es diferente al monto gastado?**

Se debe comunicar con su ejecutivo de cuenta o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy) y completar un formulario 145 en cualquiera de las sucursales del Banco. Se inicia el reclamo ante First Data quien tiene un máximo de 10 días hábiles para expedirse.

### **¿Qué hacer si se extravía la tarjeta?**

Debe comunicarse con el Banco al teléfono (+598) 2916 0177 Opción 1, de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas donde se le solicitarán los datos de la tarjeta y la cuenta para bloquearlos y se le solicitará una nueva tarjeta.

En otros horarios puede comunicarse a BANRED al teléfono (+598) 2916 1234 las 24 horas, los 365 días del año, donde le bloquearán la tarjeta. Pero deberá contactar a su ejecutivo o a [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy) para solicitar una nueva tarjeta.

Por otras consultas diríjase a: [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy) o al teléfono 2916 0177 – opción 1.

Por más información <https://www.heritage.com.uy/>

