

## CARTILLA DE TARJETA DE DEBITO Mastercard Debit PAUTAS DE USO

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 a los servicios de Cajeros Automáticos y uso de Tarjetas de Débito Mastercard Debit (en adelante, la "Tarjeta") emitidas por Banque Heritage (Uruguay) S.A. (en adelante, el "Banco"), en virtud del Contrato de Arrendamiento de servicios de cajeros automáticos y tarjeta de débito (en adelante el "**Contrato**").

### **IMPORTANTE:**

**Al recibir su nueva tarjeta Ud deberá llamar al +5982 905 01 29 para desbloquear la misma, y quedará activa al siguiente día hábil. Inmediatamente de quedar activa deberá asignarle un PIN de 4 dígitos**, ya sea en el Uruguay o en el exterior, dirigiéndose a un cajero o realizando una primera compra insertando chip electrónico con contacto en el Pos.

### **CARACTERISTICAS Y USOS DE LA TARJETA:**

#### **LIMITES DIARIOS**

Los límites diarios para realizar transacciones con las tarjetas Mastercard Debit son los siguientes:

Tarjetas Full:

Limite diario \$			Limite diario USD		
ATM y Pago de Servicios	POS	TOTAL	ATM	POS	TOTAL
60000	60000	120000	1500	1500	3000

Tarjetas Sueldo:

Limite diario \$			Limite diario USD		
ATM y Pago de Servicios	POS	TOTAL	ATM	POS	TOTAL
30000	30000	60000	1000	1000	2000

Los límites pueden variar dependiendo del país en el que se opere y de la red.

#### **COMPRAS**

- 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.
- El tarjetahabiente recibirá notificaciones de aviso a su celular, por cada compra que realice sin importar el importe.
- Las compras sin contacto (contactless)** tendrán un tope de monto y cantidad de transacciones máximo en 24hrs, el cual puede variar para su seguridad.
- 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.

e) **Banque Heritage NO cobra recargos por las compras en el exterior realizadas con sus tarjetas Full.** En el caso de las tarjetas de tipo Sueldo básico y plus, el recargo por compras en el exterior será el indicado en los tarifarios disponibles en la web.

El adquirente del exterior podría cobrar comisiones que son ajenas a Banque Heritage.

f) La tarjeta tendrá asociada una subcuenta para cada moneda (pesos y dólares), pudiendo el cliente seleccionar al momento del alta entre todas las que tenga.

En caso de no indicar una subcuenta en particular para asociar, el Banco le asignará la cuenta corriente que posea en cada moneda, y de no poseer entonces le asignará una caja de ahorro. Las compras en el exterior serán debitadas de su subcuenta dólares.

g) El Banco podrá modificar los comercios adheridos o sitios habilitados sin previo aviso al Cliente.

## **RETIROS Y DEPOSITOS<sup>1</sup>**

a) El Cliente podrá realizar retiros en efectivo y consultas las 24 hrs. del día, todos los días del año.

b) El Cliente está habilitado a operar (depósitos de efectivo y/o cheques emitidos sobre Bancos de Uruguay y retiros) en los cajeros BANRED en Uruguay y redes asociadas en Uruguay (RedBrou, Abitab y RedPagos) y en el exterior. El Cliente podrá realizar un máximo de cinco retiros mensuales sin costo. Asimismo los topes máximos de retiros en efectivo en el exterior podrán variar en función del ente administrador del cajero automático.

c) Los movimientos que se informan en los cajeros automáticos (ATM) son los vigentes al cierre del día hábil anterior de realizada la operación.

d) Los retiros en efectivo fuera de Uruguay, solo podrán ser realizados en la moneda local del país donde el Cliente esté operando.

e) El Cliente también podrá realizar depósitos y retiros en las redes de cobranza nacionales de Abitab y RedPagos, con el costo asociado indicado en nuestros Tarifarios disponible en nuestra web.

## **SEGURO DE FRAUDE**

Las tarjetas Mastercard Debit tienen asociado un seguro de fraude mensual 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 5 días hábiles siguientes a la notificación del hecho al Banco y hasta el alcance y en las condiciones del *Anexo I*.

## **COSTOS**

Las tarjetas tienen costo mensual y costo por reimpressiones. *Dichos costos se encuentran detallados en los tarifarios disponibles en nuestra web:* <https://www.heritage.com.uy/#forms-rates-faq>.

Las consultas de saldos, movimientos o tipo de cambio realizadas en BANRED (Uruguay) no tienen costo ni tope de transacciones.

Cualquier transacción que el Cliente realice en Uruguay en otra red distinta a BANRED (RedBrou, Abitab, RedPagos), o en redes habilitadas fuera de nuestro país, tendrán un cargo asociado de acuerdo a lo indicado en los tarifarios disponibles en nuestro sitio web.

En el caso de las transacciones realizadas en el exterior, las mismas pueden ser cargadas con comisiones locales del país donde se usa el cajero. El Banco trasladará al cliente los costos de

las redes en las que opera con la tarjeta. **El Banco no cobra recargos por las compras en el exterior con sus tarjetas Full.**

Asimismo las tarjetas Full tienen asociado un costo por seguro de fraude mensual para cobertura de cada plástico que se encuentra detallado en los tarifarios disponibles en nuestra web: <https://www.heritage.com.uy/#forms-rates-faq>.

Estos costos podrán ser modificados de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Generales de Banque Heritage (Uruguay) S.A.

### **PAGOS DE SERVICIOS BANRED – en Uruguay**

En caso de usar su tarjeta para pagar servicios mediante la aplicación de Banred, Ud deberá generar un nuevo e-pin siempre que reciba un nuevo plástico, ya sea por renovación o reposición.

Para esto deberá dirigirse al cajero Banred más cercano y luego cambiarlo en la página de Banred (esto no lo podrá hacer por la App de Banred).

### **CAMBIOS DE PIN**

Ante cualquier intento de cambio de PIN, el sistema le otorgará como máximo tres intentos, luego bloqueará automáticamente la tarjeta. **Es mandatorio que el PIN sea de cuatro dígitos a pesar de que el cajero le permita insertar más dígitos, por ejemplo en el exterior.**

Aconsejamos a nuestros clientes que cuando necesiten realizar un cambio de PIN, ya sea por voluntad propia o solicitado por la red, finalicen la transacción del cambio de PIN y retiren su tarjeta. Seguidamente podrán efectuar las transacciones deseadas reinsertando su tarjeta y digitando su nuevo PIN.

### **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS**

A los efectos de mantener los máximos estándares de seguridad, y de mitigar los riesgos de acceso de personas no autorizadas, divulgación de información personal de Clientes y realización de instrucciones en forma fraudulenta en perjuicio de los Clientes, detallamos a continuación las obligaciones y responsabilidades de los Clientes:

- a)** Utilizar la Tarjeta, PIN o Código de Identificación Personales (en adelante, "CIP") de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento y el Contrato.
- b)** Solicitar al Banco, o a quien este designe, toda la información que estime necesaria, para acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente.
- c)** Modificar y actualizar el PIN o CIP siguiendo las recomendaciones otorgadas por el Banco.
- d)** No divulgar el PIN o CIP, u otro código, ni escribirlos en la Tarjeta ni en ningún papel que se guarde con ellos, y tomar las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.
- e)** Guardar la Tarjeta en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- f)** Destruir las Tarjetas vencidas o devolverlas al Banco cuando correspondiere.
- g)** No digitar el PIN o CIP en presencia de otras personas, aún cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar la Tarjeta a terceros, ya que la misma es de uso personal.
- h)** No utilizar la Tarjeta cuando se encuentren mensajes o situaciones de operaciones anormales.
- i)** No responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el Banco.
- j)** En caso de extravío, hurto, robo, falsificación, uso fraudulento de la Tarjeta y/o clonación<sup>ii</sup> 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 ante el domicilio del Banco.

También se podrá comunicar con el Banco, en los casos referidos anteriormente o en caso de cualquier problema con su Tarjeta, al teléfono 5982 916 01 77 de lunes a viernes de 10:00 hs a 18:00 hs, o al teléfono 2901 98 80 de Sistarbank las 24 horas del día, todos los días del año.

Se 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 (como por ejemplo: retención de tarjetas, diferencias entre el dinero dispensado o depositado y lo registrado en el comprobante, no emisión de comprobantes, si detectara la existencia de algún dispositivo extraño dentro de un cajero o registrara 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco no será responsable si luego de recibida la notificación, probare que las operaciones fueron realizados por el Cliente o autorizados por éste.

### **CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS**

Le solicitamos que esté atento frente a circunstancias anormales como ser dispositivos extraños dentro de un cajero o demoras excesivas al realizar las transacciones.

Asimismo le solicitamos que ante situaciones en las que Ud. considere que su PIN o CIP pudo haber llegado a conocimiento de terceros por cualquier circunstancia, modifique el mismo.

El Banco nunca le requerirá que comunique sus datos confidenciales vía telefónica ni por correo.

No responda a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el Banco (por ejemplo: correos electrónicos que le requieran el ingreso de su PIN o CIP, aún cuando contengan logotipos alusivos al Banco).

Para acceder a la página del Banco en Internet, usted deberá ingresar la dirección del sitio web en el navegador [www.heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy), y no ingresar a través de hipervínculos provistos en correos electrónicos u otros medios.

Verifique el importe de su recibo antes de salir del cajero o comercio adherido.

Revise y verifique frecuentemente sus estados de cuenta, para asegurar que reflejan correctamente la actividad de la misma.

No pierda de vista su tarjeta en ningún momento. En comercios donde se la entrega a un dependiente, controle un tiempo razonable para que esta sea devuelta.

En caso de desconocimiento de transacciones ante avisos que le envíe el Banco, llamar inmediatamente al teléfono 2901 98 80 de Sistarbank las 24 horas del día los 7 días de la semana, para reportar el hecho y tomar las medidas pertinentes, incluso si correspondiera, bloqueando la tarjeta y sustituyéndola por una nueva.

Ud puede consultar en el sitio de MasterCard más información y condiciones del producto MasterCard Debit : <https://latam.mastercard.com/es-region-lac/consumidores/encontrar-una-tarjeta/tarjetas-de-debito/tarjeta-standard.html>

---

<sup>i</sup> Algunas funcionalidades podrán estar restringidas dependiendo del tipo de tarjeta, por favor sírvase consultar al Dpto de Servicio de Cuentas del Banco: [serviciosdecuenta@heritage.com.uy](mailto:serviciosdecuenta@heritage.com.uy).

<sup>ii</sup> Modalidad de fraude mediante la cual se obtiene una copia de los códigos de la banda magnética de la tarjeta

---

Anexo I

Detalle de cobertura de 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 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.

**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](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](https://www.heritage.com.uy/mapfre/CGP_Proteccion_Financiera.pdf)