

I. CONDICIONES DEL SERVICIO

El Plan Alerta Ficohsa (PAF) es un beneficio que cubre todas aquellas transacciones que no han sido realizadas por el tarjetahabiente o sus adicionales y que son provenientes de robo, hurto o extravío.

PLANES

Tipo de Tarjeta de Crédito	Forma de Cobro	
	Anual	Mensual
Clásica	N/A	\$ 2.60
Oro	N/A	\$ 4.58
Platinum, Signature, MCBlack	N/A	\$ 5.83
Infinite Lifemiles	N/A	\$ 6.67
Pyme	N/A	\$ 4.17
Business	\$ 60.00	N/A

BENEFICIOS

- Reconocimiento de hasta el 100% del monto de aquellas transacciones no reconocidas por el Tarjetahabiente.
- Eventos ilimitados (hasta cubrir el límite de crédito)
- Cobro mensual automático en la fecha de corte y reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito.
- El programa queda activo desde el momento en que el tarjetahabiente acepta el servicio.
- Transacciones no reconocidas por el tarjetahabiente en caso de robo o extravío.
- Reposición del plástico de la tarjeta de crédito en caso de Robo o extravío.

EXCLUSIONES

El Banco no está obligado a hacer efectiva la cobertura del Plan Alerta Ficohsa en los casos originados por:

- Eventos realizados utilizando el PIN o clave de seguridad del Tarjetahabiente, o donde se detecte la presencia del Chip de la tarjeta.
- Eventos donde el tarjetahabiente haya incumplido con las instrucciones operativas y de seguridad de las tarjetas de crédito.
- Transacciones que no fueron reportadas dentro de las 48 horas establecidas.
- Pérdidas por retiro de efectivo con la tarjeta de crédito en cajeros automáticos.
- Transacciones duplicadas, mercadería no recibida o artículos comprados con la tarjeta de crédito y que hayan sido dañados o robados.

MECANISMOS DE BLOQUEO

- Dar expresamente aviso de forma inmediata al BANCO, al momento de enterarse del evento ocurrido vía telefónica al Call Center (2280-1000 o 2580-1000) o visitando personalmente el área de Servicio al Cliente en cualquier agencia de Banco Ficohsa; solicitando el bloqueo o cancelación de la tarjeta de crédito a partir de la fecha y hora de la gestión registrada en el sistema del banco.
- Presentar al Banco el formulario de transacción en disputa y una copia de la tarjeta de identidad.
- Se reconocerán el monto de las transacciones ocurridas hasta cuarenta y ocho (48) horas antes del bloqueo o cancelación siempre y cuando no se incurra en alguna de las causas de exclusión definidas anteriormente, y el reclamo esté respaldado por los resultados del proceso de investigación.
- Los documentos del reclamo se deben presentar en un periodo no mayor a treinta (30) días calendario posteriores a la fecha que se generó el evento.
- Todo reclamo será sometido a un proceso de investigación a cargo del departamento respectivo, quien decidirá en virtud del proceso de investigación que realice, si procede o no aplicar la cobertura del Plan Alerta Ficohsa. Dicho proceso tiene un acuerdo de servicio de máximo 90 días hábiles a partir del ingreso de la gestión de reclamo.

TERMINACIÓN DEL SERVICIO

- A solicitud expresa del cliente
- Cancelación automática por mora de 90 días. - Si el cliente desea obtener nuevamente la cobertura, tendrá que adquirir nuevamente el servicio de Plan Alerta Ficohsa.
- El Banco podrá dar por terminado el servicio del Plan Alerta Ficohsa en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso al tarjetahabiente en cualquiera de los siguientes casos: Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al tarjetahabiente según el presente condicionado.