

Guía de beneficios, seguros y coberturas de las tarjetas de Debito Mastercard® emitidas en Centroamérica











Banks
Logo

*Excluye Panama

RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE DÉBITO MASTERCARD

Centro América (Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras). A partir del 1ero de julio de 2024. Los beneficios básicos son los beneficios que vienen incluidos con la tarjeta. Puede contactar a los servicios de asistencia de LAC para obtener más información. Los beneficios en este documento son obligatorios con la tarjeta aplicable; la compra de beneficios adicionales de Mastercard se realiza a la discreción del emisor. Los beneficios opcionales se pueden comprar en mercados seleccionados al costo del emisor.

Descripción de Beneficios*

	 Mastercard Standard®	 Mastercard Platinum®	 Mastercard Black®
 Mastercard Global Emergency Service™	Incluido	Incluido	Incluido
 Protección de Compras con Cobertura de Envío	45 días, hasta US \$100 por evento / hasta US \$100 por 12 meses	45 días, hasta US \$300 por evento / hasta US \$600 por 12 meses	60 días, hasta US \$500 por evento / hasta US \$1,000 por 12 meses
 Protección de Precios e-Commerce	N/A	Hasta 45 días para compras en almacenes o hasta 7 días para compras en línea. Cubre hasta US \$200 por evento/ hasta US \$600 por 12 meses	Hasta 60 días para compras en almacenes o hasta 7 días para compras en línea. Cubre hasta US \$500 por evento/ hasta US \$2,000 por meses
 Protección de Cajeros Automáticos (ATM)	N/A	Efectivo robado: Hasta US \$1,000 por evento (hasta US \$3,000 anualmente). Cobertura de Muerte accidental US \$10,000	Efectivo robado: hasta US \$1,000 por evento (hasta \$3,000 anualmente). Cobertura de Muerte accidental US \$ 10,000
 Garantía Extendida	N/A	N/A	Hasta US \$2,500 por evento/ hasta US \$5,000 por 12 meses

*La información contenida en este documento se proporciona únicamente con fines informativos generales. No es vinculante y no tiene la intención de ser una descripción completa de todos los términos, condiciones y exclusiones de las pólizas u otros beneficios, todos los cuales están sujetos a cambios por Mastercard o el asegurador u otros proveedores de servicios en cualquier momento y sin previo aviso. No es una oferta o compromiso de Mastercard a celebrar un acuerdo sobre la base de la información descrita en este documento.

RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE DÉBITO MASTERCARD

Centro América (Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras). A partir del 1ero de julio de 2024. Los beneficios básicos son los beneficios que vienen incluidos con la tarjeta. Puede contactar a los servicios de asistencia de LAC para obtener más información. Los beneficios en este documento son obligatorios con la tarjeta aplicable; la compra de beneficios adicionales de Mastercard se realiza a la discreción del emisor. Los beneficios opcionales se pueden comprar en mercados seleccionados al costo del emisor.

Descripción de Beneficios*



Mastercard Standard®



Mastercard Platinum®



Mastercard Black®

Cubre gastos médicos, evacuación de emergencia, repatriación de restos mortales, convalecencia en hotel, costos de viaje de emergencia para familiares, y más. Los boletos de viaje en medios de transporte deberán ser pagados en su totalidad con la tarjeta Mastercard elegible. Cobertura cubre con los requerimientos mínimos del Tratado Schengen. Aplican términos y condiciones.



Mastercard Assist

N/A

N/A

Incluido: para cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes.

-Gastos médicos: (Solo viajes internacionales) hasta US \$50,000

-Evacuación de emergencia - hasta US \$25,000

-Repatriación de restos mortales - hasta US \$25,000

-Convalecencia en hotel -US \$250 por día hasta 5 días

-Regreso de hijo/anciano dependiente hasta US \$25,000

-Costos de viaje de emergencia para familiares hasta USD \$250 por día hasta 5 días

-Retorno a país de origen en clase "ejecutiva"

(24hr) - hasta US \$7,500

-Efectivo en hospital - hasta US \$200 por día hasta 30 días

-Gastos de transporte VIP - hasta US \$2,000

-Ayuda médica en el hogar - hasta US \$150

-Abergues para gatos y perros - hasta US \$500

Proporciona asistencia personal incluyendo recomendaciones y reservas de restaurantes, viajes, hoteles y entretenimiento.



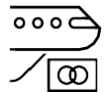
Concierge

N/A

N/A

Incluido

Proporciona cobertura por viajes retrasados o cancelados antes de iniciar. Dicha cobertura es adicional a la cobertura de responsabilidad del medio de transporte. Los boletos de viaje en medios de transporte deben haber sido pagados en su totalidad con la tarjeta Mastercard elegible. Aplican términos y condiciones.



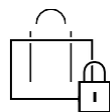
Inconveniencias de Viajes

N/A

N/A

Incluido: para cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes Cancelación de Viaje: hasta US \$3,000. Retraso de Viaje hasta US \$200 (más de 4 horas de retraso)

Proporciona cobertura cuando el equipaje registrado con el medio de transporte se retrasa o se pierde en tránsito. Igualmente, hay disponibilidad de asistencia para localizar el equipaje perdido. Dicha cobertura es en exceso de la responsabilidad civil de la compañía de medio de transporte. Los boletos de viaje en medios de transporte deben haber sido pagados en su totalidad con la tarjeta Mastercard elegible. Aplican términos y condiciones.



Protección de Equipaje

N/A

N/A

Incluido: Para cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes Pérdida de Equipaje hasta US \$3,000. Retraso de Equipaje hasta US \$600

RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE DÉBITO MASTERCARD



Mastercard Global Emergency Service™

Mastercard Global Service proporciona servicio al cliente en caso de emergencias mientras viaja 24/7, en cualquier parte del mundo y en cualquier idioma. Los servicios de asistencias provistos le ayudarán:

- Asistiéndole con la ubicación de cajeros automáticos
- Cuando necesite reportar tarjetas perdidas o robadas
- Respondiéndole preguntas relacionadas a su cuenta



Protección de Compras con Cobertura de Envío. *

Protección de Compras con Cobertura de Envío, cubre los artículos nuevos comprados en su totalidad con la tarjeta elegible que se dañen accidentalmente o sean robados dentro de los primeros 45 días a partir de la fecha de realizada la compra para las tarjetas Mastercard Standard y Platinum, o dentro de los primeros 60 días para las tarjetas Mastercard Black. La no entrega o la entrega parcial de las compras cubiertas realizadas en el territorio de emisión, y sus gastos de envío, estarán cubiertos si la compra no ha sido entregada en un plazo de 30 días a partir de la fecha de realizada la compra, a menos que lo indique el vendedor. En el caso del mal funcionamiento por daños a la compra cubierta durante la entrega se deberá notificar al vendedor dentro de las siguientes 48 horas de la entrega; si el vendedor o Courier no reembolsa, por encima de otros seguros aplicables, entonces el beneficio aplicará. El artículo cubierto deberá ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard elegible. Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.



Protección de Precios eCommerce*

La Protección de Precios eCommerce proporciona cobertura para la diferencia entre el precio pagado por un artículo en su totalidad con la tarjeta Mastercard® elegible y un precio más bajo en un anuncio impreso impreso y/o en Internet (que no sea de un sitio de Subastas) para el mismo artículo (misma marca, mercado, nombre y/o número de modelo), dentro de los primeros siete (7) días de la fecha de la compra realizada en línea y 45 días (tarjeta Platinum) y 60 días (tarjeta Black) de la fecha de la compra en almacenes. Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.



Protección de Cajeros Automáticos (ATM)*

Si el tarjetahabiente es víctima de un asalto o robo durante o después de haber utilizado un cajero automático, la cobertura será proporcionada para reemplazar el dinero robado (retirado) hasta US \$1,000 por evento (hasta US \$3,000 anualmente). En caso de muerte como consecuencia del asalto, también aplicará cobertura por US \$10,000. Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.



Garantía Extendida*

Los tarjetahabientes pueden beneficiarse de la seguridad y protección que ofrece la cobertura de la Garantía Extendida, sabiendo que la mayoría de las compras realizadas en su totalidad con su tarjeta Mastercard Black están protegidas más allá de los términos de la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén. Esta cobertura extiende el término de la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén hasta por un (1) año máximo para las Compras cubiertas que dejen de funcionar satisfactoriamente.

Si se adquiere un plan opcional de Garantía con el artículo (además de la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén), la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén, según corresponda, se extenderá hasta por un (1) año adicional después de que finalice la garantía original o de la garantía del almacén más el periodo de cobertura de la garantía opcional, siempre que los periodos de garantía combinados no superen los tres (3) años. Hasta US \$2,500 por evento/hasta US \$5,000 por 12 meses. Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.

RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE DÉBITO MASTERCARD

Mastercard Assist*

MasterAssist proporciona a los tarjetahabientes elegibles, cónyuge, o pareja de hecho y/o hijos dependientes cobertura para Gastos Médicos durante viaje al exterior, Evacuación Médica de Emergencia, Repatriación de Restos Mortales, Convalecencia en Hotel, Costos de Viaje de Emergencia de familiares entre otros, cuando los tarjetahabientes pagan la totalidad de los boletos de viaje del medio de transporte con la tarjeta Mastercard elegible (todos los cargos/impuestos deben ser pagados con una tarjeta Mastercard elegible). Puede ofrecerse en forma de reembolso o sin desembolso de efectivo.



- Gastos Médicos: Tarjetahabientes/dependientes- (viajes internacionales únicamente), hasta US \$50,000
- Evacuación Médica de Emergencia - hasta US \$25,000
- Repatriación de Restos Mortales - hasta US \$25,000
- Convalecencia en Hotel - hasta US \$250 por día hasta 5 días
- Regreso de hijo/anciano dependiente - hasta US \$25,000
- Costo de Viaje de Emergencia para Familiares - hasta \$250 por día hasta 5 días
- Regreso al País de Residencia en Clase 'Ejecutiva' - hasta US \$7,500
- Efectivo en Hospital - hasta US \$200 por día máximo de 30 días
- Gastos de transporte VIP - hasta US \$2,000
- Ayuda médica en el hogar - hasta US \$150
- Albergues para gatos y perros - hasta US \$500

Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.

Concierge

En cualquier momento que los tarjetahabientes necesiten ayuda, podrán comunicarse telefónicamente y 'en directo' con un conserje. Mastercard Concierge ofrece un servicio global, pero nuestro conocimiento y experiencia son locales, lo que nos permite ofrecer todo tipo de asistencia, y adaptadas a las necesidades específicas de cada tarjetahabiente. Concierge Service ofrece a los tarjetahabientes una variedad de ayudas que solo una agencia de viajes podría proporcionar. Como miembro de Concierge Service, el tarjetahabiente tendrá acceso a:

- Entretenimiento: Información y reservas en restaurantes, al igual que para boletos a espectáculos, eventos culturales y deportivos, uso de spas y gimnasios, y para actividades deportivas (como golf, buceo y esquí).
- Viajes: Información y reservas para viajes aéreos, alquiler de automóvil, limusina, tren o embarcación; así como reservas de hotel; reservas para visitas turísticas y mensajes de emergencia.
- Servicio ejecutivo: Información sobre protocolos, servicios de traducción e interpretación; recomendaciones de ayuda temporal para oficina, y para la configuración de oficina y equipos (incluidos computadores, buzón de voz, correo postal express y adaptaciones para fax).
- Compras: Arreglos logísticos e información sobre regalos; búsqueda especial de artículos difíciles de encontrar.



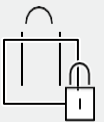
Inconveniencias de Viaje*

Inconveniencias de Pérdida Viaje proporciona cobertura a cada tarjetahabiente, cónyuges o pareja de hecho y/o hijos dependientes para viajes retrasados o cancelados antes de iniciar, en exceso a la responsabilidad civil de la compañía de medio de transporte. El viaje deberá haber sido pagado en su totalidad con una tarjeta Mastercard Black. Cobertura por Cancelación de Viaje es hasta US \$ 3,000 y por Retraso de Viaje hasta US\$ 200 (más de 4 horas de retraso). Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y condiciones.



Protección de Equipaje*

Protección de Equipaje cubre a cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes cuando el equipaje que registran para viajar en un medio de transporte se retrasa o se extravía. El viaje debe haber sido pagado en su totalidad con una tarjeta Mastercard Black. Igualmente, existe disponibilidad de asistencia para localizar equipaje perdido. Cobertura por Pérdida de Equipaje es hasta US \$ 3,000 y para Retraso de Equipaje es hasta US \$ 600 (más de 4 horas de retraso). Se aplican ciertos términos, condiciones y limitaciones. Para obtener más información, refiérase a los Términos y Condiciones.





Números de teléfono gratuito de Mastercard Global Service™ para los tarjetahabientes

Para asistencia en viajes internacionales los tarjetahabientes podrán llamar a Mastercard Global Service. Dentro del país, deberán llamar directamente al emisor de la tarjeta. Para los países que no están incluidos en la lista, los tarjetahabientes podrán llamar por cobrar en los Estados Unidos al 1-636-722-7111 o visitar www.mastercard.com para encontrar los listados globales completos.

Argentina	0800-555-0507
Brasil	0800-891-3294
Chile	1230-020-2012
Colombia	01-800-912-1303
Francia	0-800-90-1387
Italia	800-870-866
México	001-800-307-7309
Perú	0-800-307-7309
Puerto Rico y el Caribe	1-800-307-7309
España	900-97-1231
Venezuela	0800-1-002-902
Estados Unidos y Canadá	1-800-307-7309
Número internacional	1-636-722-7111



Concierge Services

Los tarjetahabientes podrán utilizar uno de los números gratuitos o números directos listados a continuación.

	Número gratuito local	(Por cobrar o Directo a EE. UU.)
Panamá	+507-838-7666	+1-636-722-8882
Costa Rica	+506-4001-7931	+1-636-722-8882
El Salvador	+503-2113-1802	+1-636-722-8882
Guatemala	+502-2278-6735	+1-636-722-8882
Honduras	+1-312-843-5214	+1-636-722-8882
Nicaragua	+1-312-843-5215	+1-636-722-8882

Servicio de Asistencia para Emisores en América Latina y el Caribe

1-636-722-6292 • Loyalty_BenefitsInsurance_Support@mastercard.com



Emisores de la Región de América Latina y el Caribe podrán comunicarse con Mastercard las 24 horas del día, los 365 días al año, para obtener información sobre beneficios básicos, obligatorios, opcionales y mejoras, por medio del Centro de Servicio al Cliente de LAC llamando al 1-636-722-6292 (o enviando un correo electrónico a Loyalty_BenefitsInsurance@mastercard.com).

Los emisores pueden confiar en el Servicio de Asistencia de LAC para recibir ayuda inmediata y obtener información sobre sus beneficios actuales de tarjeta incluyendo lo siguiente:

- Aclaración de beneficios ya existentes en sus tarjetas, incluidos detalles sobre cobertura.
- Reclamaciones de seguro relacionados con la tarjeta.
- Problemas de facturación.
- Resolución de quejas de tarjetahabientes.

Cuando los emisores se comuniquen con el Centro del Servicio al Cliente de LAC, sus preocupaciones serán atendidas en el centro de llamadas por un personal de atención al cliente que es competente y cortés, y que domina los idiomas Inglés, Español y Portugués, o serán transferidos sin inconvenientes al profesional del Servicio Global para tarjetahabientes correspondiente.



¿Cómo hacer un reclamo?

Para presentar una reclamación o para más información sobre cualquiera de estos servicios, los tarjetahabientes deben llamar al número gratis de Mastercard® Global Service™ o acceder a mycardbenefits.com para hacerlo de forma digital.

¿Dónde se pueden conocer los Términos y Condiciones?

Los Términos y Condiciones están detallados en nuestro sitio web <https://cam.mastercard.com/es-region-cam/consumidores/encontrar-una-tarjeta/tarjetas-de-debito.html> donde constantemente están siendo actualizados, o llamar al número gratis de Mastercard® Global Service™.

Para presentar un reclamo se deben seguir los siguientes pasos

- Llamar a Mastercard® Global Service™ o acceder a mycardbenefits.com y hacer el reclamo digitalmente.
- Hacer el reclamo dentro del término de la protección y presentar toda la Información Requerida.
- Completar el(los) formulario(s) de reclamación en su totalidad, firmados y fechados que solicite el representante de servicio.
- Verificar el resultado del reclamo con el número de caso en mycardbenefits.com o llamar al número gratis de Mastercard® Global Service™.

PRINCIPALES TIPS DE VENTA



Conoce tu producto y a tu cliente

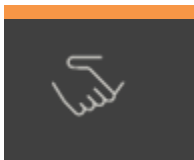
Explica las condiciones y beneficios de la tarjeta y dedica tiempo a resolver las dudas de acuerdo al perfil e intereses de tu cliente. Con este conocimiento e identificando las necesidades del cliente, haz que el tarjetahabiente entienda mediante situaciones reales cómo los beneficios pueden ayudarle:

Ejemplo 1: ¿Necesitas una niñera, plomero o lista de restaurantes y farmacias con servicio a domicilio? El Concierge de Mastercard® te puede ayudar a conseguir esto y mucho más.

Ejemplo 2: ¿Necesitas hacer un reclamo de alguno de los beneficios? Puedes llamar a Mastercard® Global Service o acceder a mycardbenefits.com.

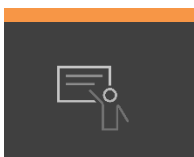
Ejemplo 3: ¿Perdiste tu tarjeta o tienes algún inconveniente para usarla? Llama a Mastercard Global Service, allí te asistirán para solucionar el problema.

Ejemplo 4: ¿Compraste un artículo o producto con tu Mastercard® y se dañó? Si pagaste con tu Mastercard® tienes un seguro que te cubre y también sirve para compras en línea. Puedes llamar a Mastercard® Global Service o acceder a mycardbenefits.com.



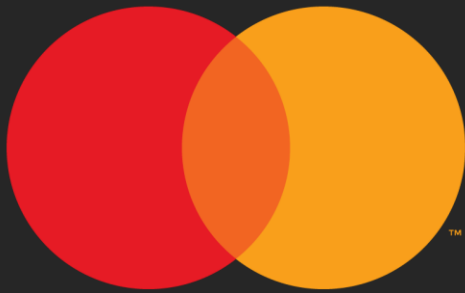
Busca aspectos positivos de la conversación y fomenta la empatía

Cuando el cliente se enfoca en aspectos negativos, busca reenfocar la conversación en las múltiples ventajas de tener el producto.



Practica y disfruta tu trabajo

Busca nuevas maneras de vender tus productos, ponlas a prueba y siempre muestra una energía positiva en las conversaciones.



Banks
Logo