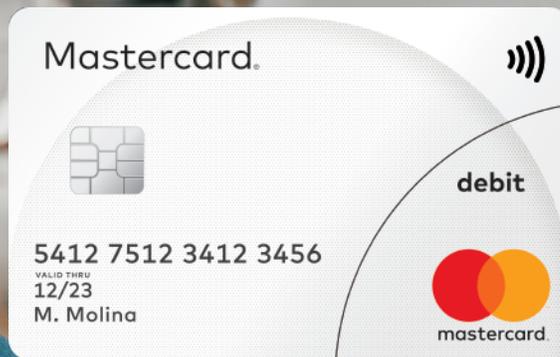


Guía de beneficios, seguros y coberturas de las tarjetas de débito Mastercard® emitidas en Centroamérica



LOGO DE
BANCO



Mastercard® Standard Débito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard Global Emergency Service™

El programa Mastercard Global Emergency Service amplía la infraestructura de servicio al cliente del emisor alrededor del mundo. Está disponible para todos los tarjetahabientes de Mastercard que estén viajando fuera de sus países de residencia; Mastercard Global Service les proporciona un servicio al cliente sin precedentes durante emergencias, en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier idioma. Mastercard Global Service brinda acceso a los tarjetahabientes a los siguientes servicios proporcionados por sus emisores, Mastercard y terceros proveedores de servicio:

Servicios que Ofrece:

- Servicio para reportar tarjetas extraviadas o robadas (LSR): Los tarjetahabientes podrán reportar tarjetas extraviadas o robadas e iniciar el proceso de cancelación o de reemplazo de sus tarjetas.
- Servicio para reemplazar tarjetas de emergencia (ECR): Los tarjetahabientes podrán reemplazar rápidamente sus tarjetas extraviadas o robadas, en cualquier lugar del mundo y en un punto que les sea conveniente. Las ECRs son entregadas en los Estados Unidos y virtualmente en cualquier otro lugar del mundo, con un tiempo de entrega conveniente.
- Avances de efectivo de emergencia (ECA): Los tarjetahabientes cuyas tarjetas se hayan extraviado o hayan sido robadas podrán solicitar un avance de dinero en efectivo de emergencia y coordinar su recolección o entrega según corresponda. Gracias a la relación de Mastercard con Western Union, los tarjetahabientes tendrán acceso a dinero en efectivo en 233,000 localidades alrededor del mundo.
- Ubicaciones de cajeros automáticos (ATM): Los tarjetahabientes podrán llamar para ubicar el cajero automático más cercano de la Red de Cajeros Automáticos de Mastercard y los tarjetahabientes podrán retirar efectivo en más de un millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.

SEGUROS Y COBERTURAS



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. 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.



Mastercard® Gold Débito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard Global Emergency Service™

El programa Mastercard Global Emergency Service amplía la infraestructura de servicio al cliente del emisor alrededor del mundo. Está disponible para todos los tarjetahabientes de Mastercard que estén viajando fuera de sus países de residencia; Mastercard Global Service les proporciona un servicio al cliente sin precedentes durante emergencias, en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier idioma. Mastercard Global Service brinda acceso a los tarjetahabientes a los siguientes servicios proporcionados por sus emisores, Mastercard y terceros proveedores de servicio:

Servicios que Ofrece:

- Servicio para reportar tarjetas extraviadas o robadas (LSR): Los tarjetahabientes podrán reportar tarjetas extraviadas o robadas e iniciar el proceso de cancelación o de reemplazo de sus tarjetas.
- Servicio para reemplazar tarjetas de emergencia (ECR): Los tarjetahabientes podrán reemplazar rápidamente sus tarjetas extraviadas o robadas, en cualquier lugar del mundo y en un punto que les sea conveniente. Las ECRs son entregadas en los Estados Unidos y virtualmente en cualquier otro lugar del mundo, con un tiempo de entrega conveniente.
- Avances de efectivo de emergencia (ECA): Los tarjetahabientes cuyas tarjetas se hayan extraviado o hayan sido robadas podrán solicitar un avance de dinero en efectivo de emergencia y coordinar su recolección o entrega según corresponda. Gracias a la relación de Mastercard con Western Union, los tarjetahabientes tendrán acceso a dinero en efectivo en 233,000 localidades alrededor del mundo.
- Ubicaciones de cajeros automáticos (ATM): Los tarjetahabientes podrán llamar para ubicar el cajero automático más cercano de la Red de Cajeros Automáticos de Mastercard y los tarjetahabientes podrán retirar efectivo en más de un millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.

VIAJES



Servicio de Asistencia de Viajes

Pensado para asistir a los tarjetahabientes antes y durante viajes de negocios o de placer, este servicio brinda información sobre el destino de viaje, referencias en caso de emergencias médicas y legales, rastreo de equipaje perdido y mucho más.



Mastercard® Platinum Débito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard Global Emergency Service™

El programa Mastercard Global Emergency Service amplía la infraestructura de servicio al cliente del emisor alrededor del mundo. Está disponible para todos los tarjetahabientes de Mastercard que estén viajando fuera de sus países de residencia; Mastercard Global Service les proporciona un servicio al cliente sin precedentes durante emergencias, en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier idioma. Mastercard Global Service brinda acceso a los tarjetahabientes a los siguientes servicios proporcionados por sus emisores, Mastercard y terceros proveedores de servicio:

Servicios que Ofrece:

- Servicio para reportar tarjetas extraviadas o robadas (LSR): Los tarjetahabientes podrán reportar tarjetas extraviadas o robadas e iniciar el proceso de cancelación o de reemplazo de sus tarjetas.
- Servicio para reemplazar tarjetas de emergencia (ECR): Los tarjetahabientes podrán reemplazar rápidamente sus tarjetas extraviadas o robadas, en cualquier lugar del mundo y en un punto que les sea conveniente. Las ECRs son entregadas en los Estados Unidos y virtualmente en cualquier otro lugar del mundo, con un tiempo de entrega conveniente.
- Avances de efectivo de emergencia (ECA): Los tarjetahabientes cuyas tarjetas se hayan extraviado o hayan sido robadas podrán solicitar un avance de dinero en efectivo de emergencia y coordinar su recolección o entrega según corresponda. Gracias a la relación de Mastercard con Western Union, los tarjetahabientes tendrán acceso a dinero en efectivo en 233,000 localidades alrededor del mundo.
- Ubicaciones de cajeros automáticos (ATM): Los tarjetahabientes podrán llamar para ubicar el cajero automático más cercano de la Red de Cajeros Automáticos de Mastercard y los tarjetahabientes podrán retirar efectivo en más de un millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.

SEGUROS Y COBERTURAS



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 Platinum. 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.

*Coberturas sujetas a términos y condiciones. Para más información sobre estos beneficios visite <https://mstr.cd/2yR1IVa> y para reclamos visite www.mycardbenefits.com.



Protección de Teléfono Celular*

La Protección de Teléfono Celular proporciona cobertura para los teléfonos celulares asociados a la línea principal y hasta dos líneas adicionales o complementarias que figuran en el extracto de facturación mensual del proveedor de telefonía celular del tarjetahabiente.

La cobertura de un teléfono celular elegible robado o dañado está sujeta a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones de responsabilidad de este beneficio.

Para la tarjeta Mastercard Platinum, la responsabilidad máxima es de US \$200/por evento y hasta US \$400 por 12 meses y un deducible de \$25 por evento para cubrir las reparaciones por daño accidental. 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 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) 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.

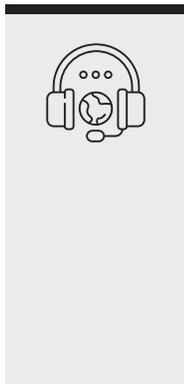


Protección de Cajeros Automáticos (ATM)*

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.



SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard Global Emergency Service™

El programa Mastercard Global Emergency Service amplía la infraestructura de servicio al cliente del emisor alrededor del mundo. Está disponible para todos los tarjetahabientes de Mastercard que estén viajando fuera de sus países de residencia; Mastercard Global Service les proporciona un servicio al cliente sin precedentes durante emergencias, en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier idioma. Mastercard Global Service brinda acceso a los tarjetahabientes a los siguientes servicios proporcionados por sus emisores, Mastercard y terceros proveedores de servicio:

Servicios que Ofrece:

- Servicio para reportar tarjetas extraviadas o robadas (LSR): Los tarjetahabientes podrán reportar tarjetas extraviadas o robadas e iniciar el proceso de cancelación o de reemplazo de sus tarjetas.
- Servicio para reemplazar tarjetas de emergencia (ECR): Los tarjetahabientes podrán reemplazar rápidamente sus tarjetas extraviadas o robadas, en cualquier lugar del mundo y en un punto que les sea conveniente. Las ECRs son entregadas en los Estados Unidos y virtualmente en cualquier otro lugar del mundo, con un tiempo de entrega conveniente.
- Avances de efectivo de emergencia (ECA): Los tarjetahabientes cuyas tarjetas se hayan extraviado o hayan sido robadas podrán solicitar un avance de dinero en efectivo de emergencia y coordinar su recolección o entrega según corresponda. Gracias a la relación de Mastercard con Western Union, los tarjetahabientes tendrán acceso a dinero en efectivo en 233,000 localidades alrededor del mundo.
- Ubicaciones de cajeros automáticos (ATM): Los tarjetahabientes podrán llamar para ubicar el cajero automático más cercano de la Red de Cajeros Automáticos de Mastercard y los tarjetahabientes podrán retirar efectivo en más de un millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.

SEGUROS Y COBERTURAS



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 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.

*Coberturas sujetas a términos y condiciones. Para más información sobre estos beneficios visite <https://mstr.cd/2yR1IVa> y para reclamos visite www.mycardbenefits.com.



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.

COMPRA



Protección de Teléfono Celular*

La Protección de Teléfono Celular proporciona cobertura para los teléfonos celulares asociados a la línea principal y hasta dos líneas adicionales o complementarias que figuran en el extracto de facturación mensual del proveedor de telefonía celular del tarjetahabiente.

La cobertura de un teléfono celular elegible robado o dañado está sujeta a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones de responsabilidad de este beneficio.

Para la tarjeta Mastercard Black, la responsabilidad máxima es de US \$400/por evento y hasta US \$800 por 12 meses y un deducible de \$50 por evento para cubrir las reparaciones por daño accidental, o en caso de robo del teléfono celular cubierto. 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 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 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.



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.

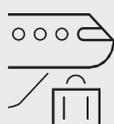
Si se adquiere un plan opcional de Garantía con el artículo (además de la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén), la garantía original del fabricante o de la garantía del almacén, según corresponda, se extenderá hasta por un (1) año adicional después de que finalice la garantía original o de la garantía del almacén más el período de cobertura de la garantía opcional, siempre que los períodos 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.



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.

VIAJES

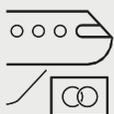


Mastercard Assist*

MasterAssist proporciona a los tarjetahabientes elegibles, cónyuge, o pareja de hecho o 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
- Regreso de hijo/anciano dependiente - Hasta US \$25,000
- Costo de Viaje de Emergencia para Familiares - Hasta US 7500 por tarifa aérea económica de ida y vuelta y hasta US 250 por Día por hasta 5 Días
- Regreso al País de Residencia en Clase 'Ejecutiva' - 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
- 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.



Inconveniencias de Viaje*

Inconveniencias de Pérdida de 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 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.

Reclamos Relacionados con tu Mastercard®

¿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://mstr.cd/2yR1IVa> 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.



Centro de Asistencia para Tarjetahabientes

Costa Rica: +506 4001-7931
Panamá: +507 838-7666

El Salvador: +503 2113-1802
Guatemala: +502 2278-6735

Estados Unidos: +1-636-722-8882
+1-636-722-7111 (Llamada con cobro revertido o directo)