

## Guía de Beneficios MasterCard Platinum Débito

Beneficios que le acompañan siempre

Información importante. Por favor, léala y guárdela.

Esta guía de beneficios contiene información detallada acerca de los amplios servicios de viaje, seguro y asistencia a los que usted puede acceder como tarjetahabiente preferencial. Estos beneficios y servicios están disponibles para los tarjetahabientes elegibles de MasterCard Platinum Débito. . Esta Guía reemplaza a cualquier guía o comunicación de programa que usted pueda haber recibido anteriormente.

La información contenida en el presente documento se proporciona solamente a los efectos de brindar información general. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier beneficio de programa o seguro proporcionado por, o para MasterCard, o emitido a MasterCard.

Para presentar una reclamación o para más información sobre cualquiera de estos servicios, por favor llame al número gratis de MasterCard Global Service™ en su país o llame con cobro revertido directamente a los Estados Unidos al: 1-636-722-8883 (inglés); 1-636-722-8882 (Español).

Contenido	
Conserje MasterCard Platinum .....	3
Protección de Compras .....	6
El tipo de cobertura que usted recibe:.....	6
Limitaciones/Condiciones de la Cobertura: .....	6
Definiciones – Protección de Compras .....	9
Protección de Precios.....	9
Para obtener la cobertura:.....	10
Definiciones – Protección de precios .....	12
Protección contra Robo en Cajeros Automáticos .....	12
Definiciones - Protección contra Robo en Cajeros Automáticos .....	13
¿Cómo presentar un reclamo?.....	15
Protección de Compras * .....	16
Protección de Precios.....	16
Información Requerida (prueba de pérdida): .....	16
Protección Contra Robo en Cajeros Automáticos* .....	17
Información requerida (prueba de pérdida): .....	17
Pago de reclamos .....	17
MasterCard Global Service.....	18
Ubicaciones de los ATM: .....	20
Información de cuenta y facturación .....	20

## Conserje MasterCard Platinum

### *Soluciones expertas para hacer desaparecer cualquier problema*

Con vidas ocupadas y aceleradas, los tarjetahabientes de MasterCard Platinum Débito a menudo necesitan una pequeña ayuda adicional para que las cosas funcionen bien. Sin importar cuán grande o pequeño sea el problema, el servicio Conserje MasterCard Platinum Débito está allí para ayudar. Los conserjes son especialistas en encontrar soluciones a todo tipo de problemas, pueden hacer muchos y distintos tipos de arreglos e investigar respuestas a preguntas múltiples.

Los conserjes de MasterCard Platinum Débito pueden ayudarle con:

**Información:** Para viajes de negocios o recreación, el equipo de conserjes puede proporcionar detalles y aconsejar sobre destinos de viajes, protocolo de negocios en países extranjeros, requisitos de pasaportes y visados y sobre el clima. También puede brindar información sobre eventos de entretenimiento, programaciones deportivas, así como recomendaciones de restaurantes en ciudades de todo el mundo.

**Referencias:** Si los tarjetahabientes necesitan ayuda para conseguir servicios de confianza y responsables, los conserjes pueden recomendarles servicios comerciales (por ej. secretarías, servicios de mensajería), servicios locales y para el hogar (por ej. plomeros/electricistas, niñeras, escuelas de idiomas, entrenadores personales, etc.) y servicios profesionales (por ej. médicos, dentistas, abogados, servicios de vacunas y de ambulancias). Los conserjes tienen estos detalles y mucho más a su alcance.

**Asuntos relacionados con los Viajes:** El objetivo de los conserjes es hacer que su experiencia de viaje esté libre de estrés. Por tanto, están completamente preparados para ayudarle a ubicar y recuperar equipaje perdido (en cualquier aerolínea), así como también a ubicar y enviar artículos personales perdidos. Una preocupación menos para los tarjetahabientes.

**Entretenimiento:** Nuestros conserjes son especialistas en conseguir boletos para cualquier tipo de evento de entretenimiento, desde conciertos de rock y pop hasta ballet y ópera, eventos deportivos, espectáculos de Broadway o el West End y todo tipo de vida nocturna en su ciudad y en el extranjero. Pueden incluso ofrecerle recomendaciones y hacer reservas en restaurantes de todo el mundo, hasta en los más “difíciles de conseguir reservas”.

**Búsqueda y Entrega de Regalos:** Encontrar regalos lleva tiempo y generalmente los tarjetahabientes no lo tienen. El equipo de conserjes le puede ayudar a encontrar el regalo perfecto (flores o artículos gastronómicos) y coordinar su entrega a tiempo. Tranquilidad garantizada.

El servicio Conserje MasterCard Platinum Débito proporciona apoyo y servicios ilimitados, permitiendo que los tarjetahabientes vivan sus vidas con el mínimo estrés y la tranquilidad máxima, haciendo que las tareas y los momentos comunes sean extraordinarios.

Para recibir asistencia las 24 horas contáctese con el Concerge Master Card Platinum Débito a los siguientes teléfonos:

	Número gratuito local	Cuando viaja por el extranjero
Argentina	0-800-266-1370	1-636-722-8882
Brasil	0800-725-2025	1-636-722-8881
El Caribe (Inglés)	1-866-723-4549	1-636-722-8883
Chile	1230-020-0488	1-636-722-8882
Colombia	01-800-012-1274	1-636-722-8882
República Dominicana	1-888-157-0006	1-636-722-8882
México	01-800-727-8490	1-636-722-8882
Perú	0800-77-535	1-636-722-8882
Puerto Rico	1-888-366-1673	1-636-722-8882
Venezuela	0-800-240-6543	1-636-722-8882
Uruguay	000-411-002-6182	1-636-722-8882
Otros países de CA/SA*	N/A	1-636-722-8882

## Protección de Compras

El beneficio Protección de Compras está vigente para Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

MasterCard implementará nuevos beneficios en otros países latinoamericanos apenas los beneficios se hagan disponibles.

Como tarjetahabiente de MasterCard Platinum Débito usted puede comprar confiado, sabiendo que la mayoría de las compras que haga con su tarjeta pueden estar protegidas en caso de hurto o daño accidental durante los primeros 90 días posteriores a la fecha de compra (indicada en el recibo de la tienda).

### Para obtener cobertura:

Use tu tarjeta MasterCard Platinum Débito para la compra completa de un nuevo artículo.

Por favor, asegúrese de mantener sus recibos en un lugar seguro.

### ***El tipo de cobertura que usted recibe:***

Las compras cubiertas hechas en su totalidad con su tarjeta están cubiertas si su artículo sufre daños accidentales o robo durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra (como se indica en el recibo de la tienda).

También están cubiertos los artículos comprados como regalos con su tarjeta.

Las compras cubiertas dadas como regalos están incluidas.

La compra original no tiene que estar registrada.

Las compras "online" están cubiertas.

### ***Limitaciones/Condiciones de la Cobertura:***

Las compras con cobertura que forman parte de un par o conjunto estarán limitadas al costo de reparación o reemplazo del artículo específico robado o accidentalmente dañado.

En caso de una reclamación, se debe dar aviso a la compañía de seguros dentro de los 30 días a partir de la fecha en que el problema fue descubierto. La falta de notificación dentro de los 30 días a partir de la fecha de ocurrido el incidente

puede provocar que la reclamación sea denegada (favor, remitirse a la sección "Cómo Presentar una Reclamación").

Para reclamaciones por hurto, el tarjetahabiente debe proveer un informe oficial de la policía en relación con el incidente, dentro del margen de tiempo requerido.

Queda a discreción de la compañía de seguros decidir si el artículo será reparado o reemplazado, o si se le reembolsa el precio de compra original; menos cualquier reembolso, descuento, puntos de recompensas o beneficios recibidos de otros coberturas proporcionadas.

Los beneficios no excederán ese monto real cargado a su tarjeta o el beneficio máximo.

El tarjetahabiente deberá tomar todas las medidas razonables para proteger, guardar y/o recuperar la propiedad.

Ninguna persona o entidad que no sea el(los) tarjetahabiente(s) tendrá(n) ningún derecho legal o equitativo, recurso o reclamación por concepto de los ingresos y/o daños del seguro bajo esta cobertura o que surjan de la misma.

Su cuenta debe estar al día en el momento de presentar la reclamación y el posible pago por la reclamación.

La cobertura se extenderá a los actos de terrorismo, según estos se definen en la sección de términos clave y definiciones.

El precio del producto se fija con base en la ubicación del emisor de la tarjeta. La ubicación de la compra es irrelevante.

### **Lo que no está cubierto por la Protección de Compra (Exclusiones):**

Los siguientes artículos están excluidos de la cobertura bajo este plan de seguro:

1. Cualquier vehículo motorizado: incluyendo automóviles, botes y aviones, y cualquier equipo y/o partes necesarias para su operación y/o mantenimiento.
2. Accesorios permanentes de residencia y/o instalaciones de negocio, incluyendo entre otros pero no limitado a alfombrados, pisos y/o baldosas, aires acondicionados, refrigeradores, o calefactores.
3. Los cheques de viajero, dinero en efectivo, boletos de cualquier tipo; instrumentos negociables; lingotes; monedas o estampillas raras o preciosas; plantas, animales, consumibles, perecederos y servicios.



4. Arte, antigüedades, y artículos de colección.
5. Pielés, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos hechos o conteniendo oro (u otros metales preciosos y/o piedras preciosas).
6. Artículos que el tarjetahabiente haya alquilado o arrendado;
7. Artículos usados, reconstruidos, reformados o remanufacturados al momento de la compra.
8. Gastos de manejo y envíos o instalación, costos relacionados con ensamblaje.
9. Artículos comprados para reventa, o para uso profesional o comercial.;
10. Pérdidas a causa de alimañas, insectos, termitas, moho, putrefacción húmeda o seca, bacteria u óxido.
11. Pérdida causada por fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas de sistemas, o de datos incluyendo pero no limitado a cualquier interrupción de luz eléctrica. subida de voltaje, apagones o cortes de luz, o fallas de telecomunicación o de sistemas satelitales.
12. Artículos dañados por deterioro por uso normal, defecto inherente del producto o por uso normal en el juego (como pero no limitado a equipo para deportes o recreación).
13. Los artículos que el Tarjetahabiente dañe por realizar alteraciones (incluyendo cortes, cortes con sierra, modelado).
14. Artículos sin atender en lugares donde el público general tiene acceso.;
15. Pérdida debida a, o relacionada con, eventos nucleares, biológicos o químicos.
16. Tarjetas que lleven marca compartida (“Co-Branded”) con minoristas, distribuidores, mayoristas, fabricantes de productos, grupos/clubes de compras o clubes de miembros, ya sean tradicionales o por internet.

## Definiciones – Protección de Compras

**Compras Cubiertas**” se refiere a artículos comprados totalmente con su tarjeta y/o adquiridos con puntos ganados mediante un programa de recompensas asociado a su tarjeta.

**Daño (accidental)**” se refiere a artículos que ya no pueden desempeñar la función para la cual fueron creados en su funcionamiento normal debido a piezas rotas, fallas en el material o en la estructura.

**Robado**” se refiere a artículos que fueron tomados por la fuerza y/o bajo coacción o la desaparición de un artículo de un lugar identificado, bajo circunstancias que indican la probabilidad de un hurto.

**“Hurto (también conocido como robo)”** se refiere al acto ilegal de tomar una compra cubierta perteneciente al tarjetahabiente, sin su consentimiento, con la intención de privar al dueño de su valor.

### ***Protección de Precios***

El beneficio protección de precios está vigente para Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

MasterCard implementará nuevos beneficios en otros países latinoamericanos apenas los beneficios se hagan disponibles.

Como tarjetahabiente de MasterCard Platinum Débito usted puede comprar confiado, sabiendo que se puede beneficiar con la cobertura proporcionada mediante la Protección de precios.

Si usted encuentra un precio más bajo por algo que compró con su tarjeta, dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de la compra, puede ser elegible para los beneficios bajo esta cobertura. Usted puede ser reembolsado por la diferencia entre el precio que pagó por un artículo en su totalidad con su tarjeta y un precio más bajo que aparezca en un anuncio impreso (dentro de su País de Residencia) para el mismo artículo (igual marca, modelo, nombre y/o número de modelo).

**Para obtener la cobertura:**

Use su tarjeta MasterCard Platinum Débito para la compra total de un artículo nuevo dentro de su país de residencia.

Cerciórese de guardar sus recibos en un lugar seguro.

**Tipo de cobertura que usted recibe:**

Las compras cubiertas dadas como regalos están incluidas.

La compra original no tiene que estar registrada.

La mayoría de las compras que usted realiza en su totalidad con su tarjeta tienen cobertura por sesenta (60) días, a partir de la fecha de la compra (según se indica en el recibo) para recibir la diferencia entre el precio que pagó y un precio más bajo anunciado.

**Condiciones/limitaciones de la cobertura:**

El precio más bajo debe aparecer en un anuncio impreso.

El anuncio impreso debe ser publicado dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de su compra (según se indica en el recibo).

El aviso de la reclamación debe hacerse dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de la compra original.

Los beneficios bajo este plan no incluyen créditos, descuentos del comercio y/o reembolsos del comerciante, ni cargos por manejo y envío.

Los beneficios de este plan no pagarán, en ningún caso, más del monto real cobrado por el artículo.

Su cuenta debe estar al día en el momento de presentar la reclamación y el posible pago por la reclamación.

**Lo que NO está cubierto por la Protección de precios (exclusiones):**

Este plan no provee cobertura para ninguno de los siguientes:

1. Dinero en efectivo, cheques de viajeros, boletos de transporte, entradas para espectáculos, títulos valores y otros instrumentos negociables, lingotes de oro o plata, sellos, billetes de la lotería o boletos para eventos, admisión o entretenimientos.
2. Obras de arte, antigüedades, armas de fuego y objetos de colección.

3. Piel de animales, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos confeccionados en oro o que contengan oro (u otros metales preciosos y/o piedras preciosas).
4. Cualquier producto perecedero incluyendo alimentos, bebidas, tabaco y combustible.
5. Productos farmacéuticos y otros productos médicos y ópticos, así como equipos médicos.
6. Artículos a la medida/personalizados, exclusivos y únicos en su clase;
7. Cualquier artículo adquirido ilegalmente.
8. Animales vivos y plantas.
9. Cualquier vehículo motorizado incluyendo automóviles, barcos y aeroplanos, así como cualquier equipo y/o piezas necesarios para su funcionamiento y/o mantenimiento.
10. Terrenos, estructuras e instalaciones permanentes (incluyendo pero sin limitarse a edificios, casas, viviendas, así como construcción y mejoras del hogar).
11. Cualquier servicio que usted compre (incluyendo, pero sin limitarse a, el desempeño o rendimiento de mano de obra o mantenimiento, reparación o instalación de productos, bienes o propiedades, o asesoría profesional de cualquier tipo).
12. Compras o anuncios por Internet.
13. Productos comprados fuera del país de residencia del tarjetahabiente.
14. Costos de envío y/o transporte o diferencias de precios debido a los costos de manejo y envío e impuestos sobre la venta.
15. La diferencia de precio de un anuncio fuera del país de residencia del tarjetahabiente o en una zona libre de impuestos.
16. Artículos usados, antiguos, reciclados, de segunda mano, reconstruidos o remanufacturados, independientemente de si usted sabía o no que los artículos fueran usados, antiguos, reciclados, de segunda mano, reconstruidos o remanufacturados.
17. Artículos anunciados en o como resultado de "cantidades limitadas", "cierre de las ventas", "sólo en efectivo" o "cierre del negocio"; artículos mostrados en listas o cotizaciones de precios, ahorros en el costo como resultado de una oferta de paquete, cupones del fabricante, descuentos a empleados o artículos gratuitos, o cuando el precio anunciado incluye bonos u ofertas gratuitas, financiamiento especial, instalación o reembolso a vuelta de correo, o algo similar u otras ofertas limitadas.
18. Cualquier diferencia de precio encontrada en un artículo vendido como oferta especial disponible sólo para los miembros de organizaciones específicas o en cualquier lugar que no esté abierto al público general, tales como clubes y asociaciones, que no sean aquellos disponibles con su tarjeta de pago.

19. Artículos comprados para reventa, o para uso profesional o comercial.
20. Artículos anunciados con descuentos, cupones canjeables del fabricante o cualquier reembolso de cualquier tipo, en cuyo caso su precio de compra estaría determinado teniendo en cuenta cualquiera de estos tipos de descuentos o reembolsos.

### Definiciones – Protección de precios

Compras con cobertura son aquellos artículos comprados en su totalidad con su tarjeta y/o adquiridos con puntos ganados por un programa de recompensas relacionado con su tarjeta. “anuncio impreso” significa un anuncio que aparezca en un periódico, revista, circular de la tienda o catálogo donde se identifique al distribuidor o nombre de la tienda autorizados, el artículo (incluyendo marca y número de modelo) y precio de venta. El anuncio debe haberse publicado dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha en la que compró el producto y debe ser por un artículo idéntico (el anuncio debe verificar que sea el mismo fabricante y número de modelo). No se incluyen los anuncios por Internet.

### Protección contra Robo en Cajeros Automáticos

Si un tarjetahabiente de MasterCard Platinum Débito sufre de un robo o asalto inmediatamente después de haber usado un ATM (“Cajeros Automáticos”), este programa repondrá el dinero robado y proveerá beneficios en caso de muerte.

#### Robo en ATM (Dinero Robado)

Los tarjetahabientes están cubiertos en caso de robo por dinero retirado de cualquier ATM (alrededor del mundo) usando su tarjeta MasterCard Platinum Débito, siempre que:

- El robo se cometió usando Violencia y/o Asalto contra el tarjetahabiente, y
- El dinero en efectivo fue robado dentro de las 2 horas posteriores al retiro del dinero de un ATM.

#### Fallecimiento como víctima de asalto en ATM

Si un tarjetahabiente es víctima de un Asalto mientras usa su tarjeta en un ATM y pierde la vida, esta cobertura proporciona un beneficio por fallecimiento.

#### Limitaciones/Condiciones:

Usted debe informar sobre el incidente a las autoridades policiales locales dentro de las 36 horas posteriores del asalto y es necesario que en este informe se indique el margen de tiempo cubierto en el que ocurrió el asalto, a menos que sea usted legalmente incapaz de hacerlo.

En el caso de una reclamación, se debe dar aviso a la compañía de seguros dentro de los 30 días a partir de la fecha del incidente. No dar aviso dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha del incidente podrá ocasionar que la reclamación sea denegada (consulte la sección “Cómo Presentar una Reclamación”).

Lo que no está cubierto por la protección contra robo en cajeros automáticos (Exclusiones):

La protección de robo y asalto en atm no cubre ninguna pérdida fatal o no fatal, causada por o como resultado de:

Cualquier acto intencional o declaración falsa fraudulenta cometido por la persona asegurada o por uno de sus familiares cercanos (cónyuge o pareja, hijos o padres);

1. Daños y/o responsabilidades a terceros.
2. Daño o Pérdida de cualquier otra cosa que no sea el dinero retirado de su cuenta.
3. Daños y/o responsabilidades ocurridos antes o después del período de robo cubierto.
4. Lesión corporal que no resulte en muerte (no se aplica a Robo en ATM - dinero robado).

### **Definiciones - Protección contra Robo en Cajeros Automáticos**

“Asalto” significa cualquier acto de violencia cometido por un tercero, que genere lesiones físicas, con la intención de robar a la persona asegurada.

“ATM” significa cualquier máquina de cajero automático (ATM), Bankomatic o Cajeros Automáticos, que sea un dispositivo computadorizado de telecomunicaciones que brinda a los Tarjetahabientes de una institución financiera la posibilidad de acceder a las transacciones financieras (por ejemplo, retiros, depósitos) en un espacio público y sin necesidad de una persona en la función de empleado o cajero bancario.

“Pérdida” referente a la protección de robo y asalto en ATM se refiere a un Robo, usando Violencia o Asalto, de dinero retirado de un ATM, o/y la Muerte

causada por asesinato durante el Asalto dentro de las 2 horas de hecha una transacción por ATM con un tarjeta cubierta.

“Robo” significa tomar de forma indebida e ilegal el dinero retirado de un ATM, por la fuerza o intimidación, con la intención de despojar permanentemente de su dinero a la persona asegurada.

“Tercero” significa cualquier persona que no sea el asegurado, su cónyuge o pareja, su hijo o progenitor.

“Violencia” significa el uso de fuerza física, o amenaza del uso de fuerza física, o intimidación mental con la intención de cometer un daño que puede causar una pérdida a la persona asegurada.

## ¿Cómo presentar un reclamo?

En caso de un reclamo, se deberán seguir los siguientes procedimientos:

Usted (el tarjetahabiente) o el beneficiario, u otra persona que actúe legalmente en nombre del tarjetahabiente o el beneficiario, deberá presentar su notificación de acuerdo con lo requerido en el período de notificación de la reclamación; de lo contrario, su reclamación puede ser rechazada. Tras recibir la notificación de la reclamación, el administrador del plan, el administrador de reclamaciones o la compañía de seguros proveerá al solicitante los formularios de reclamación necesarios;

1. Llene el o los formularios de reclamación por completo, fírmelos y féchelos.
2. Presente toda la información requerida (prueba de pérdida), según se explica en esta sección, dentro del período de presentación.
3. Tenga en cuenta que a veces se podrá solicitar información adicional, a fin de procesar su reclamación. Es su responsabilidad proporcionar esta información para procesar la reclamación.

Para solicitar ayuda para completar una reclamación, favor llamar al número gratis de MasterCard Global Service™ en su país o llame con cobro revertido directamente a los Estados Unidos al: 1-636-722-8883 (inglés); 1-636-722-8882 (español); 1-636-722-8881 (Portugués).



## Protección de Compras \*

Período de notificación de la reclamación: dentro de los treinta (30) días desde la fecha del robo o incidente.

**Período de Presentación:** No más tarde que treinta (30) días desde de la fecha de notificación de la reclamación.

### Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Un recibo original de la compra que muestre que el pago del artículo fue hecho en totalidad con la tarjeta MasterCard elegible.
- b) Para reclamaciones de robo, el tarjetahabiente tiene que suministrar copias del informe policial oficial acerca del incidente dentro del tiempo requerido.
- c) Para reclamos por daños, el Tarjetahabiente tiene que proveer copias oficiales de las cotizaciones de reparación.

El estado de cuenta del tarjetahabiente que muestre que la cuenta está abierta y al día al momento de presentar la reclamación.

Se le podría pedir al Tarjetahabiente mandar el artículo(s) dañado(s), los gastos por su cuenta, para una evaluación más detallada de su reclamación.

## Protección de Precios

**Período de Notificación de la Reclamación:** dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del descubrimiento y no más tarde de sesenta (60) días después de la fecha de compra.

**Período de Presentación:** a más tardar treinta (30) días después de la fecha de notificación de la reclamación.

### **Información Requerida (prueba de pérdida):**

- a) Un recibo original que muestre que el pago del artículo fue efectuado en su totalidad con una tarjeta elegible.
- b) El original y una copia elegible del anuncio impreso que evidencie la diferencia en precio entre su artículo y el mismo artículo (marca, modelo, estilo) de precio inferior.
- c) El estado de cuenta del tarjetahabiente que muestre que la cuenta está abierta y al día, en el momento de presentar la reclamación.

## Protección Contra Robo en Cajeros Automáticos\*

**Período de Notificación de la Reclamación:** Dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del incidente.

**Período de Presentación:** A más tardar noventa (90) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

### **Información requerida (prueba de pérdida):**

- a) Formulario de reclamación completo, firmado y fechado.
- b) Una copia del Informe Policial, que debe ser presentado dentro de 36 horas del Robo o Asalto en ATM.
- c) Documentación detallando el incidente, lesión o fallecimiento, incluyendo artículos periodísticos, copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del médico que atiende el caso, informes forenses y certificado de defunción.
- d) Verificación de la transacción confirmando la transacción en ATM (recibo o registro bancario) indicando la hora y el monto del retiro de efectivo.

Se debe presentar un Informe Policial dentro de las treinta y seis (36) horas posteriores a la fecha/hora del Robo o Asalto en ATM.

### Pago de reclamos

Donde lo permita la ley, el beneficio por pérdida de vida es pagadero al beneficiario designado por la persona asegurada. Si no hubiera tal persona designada, el pago del reclamo se hará al primer beneficiario que sobreviva a la persona asegurada, de la siguiente manera:

- a) Cónyuge o Pareja Doméstica.
- b) Hijos, en partes iguales.
- c) Padres, en partes iguales.
- d) Hermanos y hermanas, en partes iguales.
- e) Albacea o administrador.

Sujeto a los términos y condiciones aplicables, todos los demás beneficios serán pagados a la persona asegurada o a otra parte correspondiente cuando sea necesario. El pago de cualquier indemnización estará sujeto a las leyes y normas gubernamentales que estuviesen en vigencia en el país en donde se realiza el pago.

Cada límite de beneficio de seguro que se describe en esta guía está expresado en dólares de Estados Unidos (USD). El pago de reclamaciones será efectuado en moneda local cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de moneda extranjera oficiales publicadas en la fecha en la que se realiza el pago de la reclamación.

## MasterCard Global Service

MasterCard Global Service™ brinda asistencia en todo el mundo, las 24 horas del día, con informes de tarjetas perdidas y robadas, reemplazo con tarjeta de emergencia y anticipo de efectivo de emergencia.

Llame a MasterCard Global Service inmediatamente para informar de una tarjeta robada o perdida y para cancelar la cuenta. Si necesita hacer compras o un anticipo de efectivo, con la aprobación del emisor de su tarjeta, usted puede recibir una tarjeta temporal al día siguiente, si se encuentra en Estados Unidos, y dentro de dos días hábiles, si se encuentra en la mayoría de los demás lugares.

Recuerde, si informa sobre su tarjeta o robada, usted no será responsable por transacciones no autorizadas en su cuenta. En Estados Unidos (incluyendo los 50 estados, el Distrito de Columbia, las Islas Vírgenes de EE. UU. y Puerto Rico) y Canadá, llame al 1-800-MC-ASSIST (1-800-622-7747).

Si se encuentra fuera del país y necesita ayuda, usted puede comunicarse fácilmente con un Representante del MasterCard Global Service que le asistirá las 24 horas del día, los 365 días del año, en su idioma. Usted puede llamar gratis desde más de 80 países del mundo.

Algunos de los principales números de número de teléfono cuando se llamada gratis de MasterCard Global encuentre de viaje en el extranjero Service son los siguientes: Idioma

Español	1-636-722-8882
Inglés	1-636-722-8883
País	Número Gratuito Local
México	001-866-315-9843
Brasil	0800-892-1671
Colombia	01-800-5-1-81839

Argentina	0800-444-5220
Chile	1230-020-0861
Perú	0800-77-476
Venezuela	0800-102-9567
República Dominicana	888-245-7935
Puerto Rico	866-315-9843
Otros - Caribe	866-315-9843

Para obtener más información o los números de teléfono de llamada gratis desde un país específico que no esté incluido en la lista anterior, visite nuestro sitio web [www.mastercard.us/\\_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf](http://www.mastercard.us/_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf).

Los países sin números gratuitos por favor llame directamente o con cobro revertido a los Estados Unidos al: 1-636-722-8883 (inglés); 1-636-722-8882 (español); 1-636-722-8881 (portugués).

## Ubicaciones de los ATM:

Llame al 1-877-FINDATM o comuníquese con MasterCard Global Service Center para localizar el ATM más cercano de la red de cajeros automáticos de MasterCard que acepta las marcas MasterCard®, Maestro® y Cirrus®. Además, visite nuestro sitio web en [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) para utilizar nuestro localizador de ATM. Puede obtener dinero en efectivo en más de un millón de ATM del mundo entero. Para habilitar el acceso al dinero en efectivo, asegúrese de conocer su número de identificación personal (PIN) antes de viajar.

## **Información de cuenta y facturación**

Importante: Comuníquese directamente con la institución financiera que emitió su tarjeta en caso de tener preguntas relacionadas con su cuenta como, por ejemplo, saldo de la cuenta, línea de crédito, consultas sobre facturación (incluyendo las tasas de cambio de las transacciones), disputas con comercios o información acerca de servicios adicionales no descritos en esta guía. El número de teléfono de su institución financiera debe estar disponible en su estado de cuenta de facturación mensual.

**Disposiciones generales y avisos legales.** Este documento sustituye a cualquier guía o comunicación de programa que usted pueda haber recibido anteriormente. La información contenida en el presente documento se proporciona con el único objetivo de brindar información general. Este documento no es una póliza, ni un contrato, ni una garantía, ni una promesa de seguro o de otro beneficio. No pretende 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 parte de MasterCard o de los aseguradores o de otros proveedores de servicios, en cualquier momento y sin previo aviso. La prestación de servicios está sujeta a la disponibilidad y a las restricciones legales correspondientes. Conserje Platinum de MasterCard se proporciona a través de Asistencia IKE y el Servicio de Asistencia de Viajes se proporciona a través de AXA Assistance, EE. UU. Esta cobertura de seguro está asegurada por Compañías Miembros aprobadas de Chartis Insurance Company. Las disposiciones completas relacionadas con estos planes de seguro están incluidas en la(s) Póliza(s) Maestra(s) que se encuentra(n) en los archivos del Administrador del Plan, Marsh U.S. Consumer, un servicio de Seabury & Smith, Inc., en nombre de MasterCard Worldwide, Región de América Latina y el Caribe, en Purchase, Nueva York, EE. UU.

Si hay alguna discrepancia entre este documento y la(s) póliza(s) maestra(s) o el correspondiente contrato de MasterCard para otros beneficios, prevalecerá(n) la(s) póliza(s) maestra(s) o el correspondiente contrato de MasterCard para otros beneficios. La Compañía Aseguradora es la que tiene la potestad final para decidir el resultado de una reclamación de seguro. El proveedor de servicios designado para servicios y beneficios que no sean de seguros brindados a los tarjetahabientes tiene la potestad final para determinar y responder cualquier reclamación, comentario, consulta o disputa, relacionado con el uso del programa de beneficio del tarjetahabiente.

**Sólo para Costa Rica:** Los Seguros de Cobertura están avalados por el Instituto Nacional de Seguros. Las disposiciones completas pertenecientes a estos planes de seguros están contenidas en la póliza(s) maestra(s) radicada con el administrador de plan, asesores profesional en seguros, S.A. (Asprose, S.A.)

**Cancelación:** MasterCard puede cancelar estos beneficios en cualquier momento o elegir no renovar la cobertura de seguro de todos los Tarjetahabientes. La cobertura o los beneficios de seguro proporcionados por estos programas podrán terminar en la fecha indicada en la póliza maestra existente entre MasterCard internacional y la compañía de seguros; o se darán por terminados en la fecha en que su tarjeta MasterCard se dé por terminada o deje de ser una cuenta válida, lo que ocurra primero. Si se cancela un beneficio/programa, los tarjetahabientes serán notificados con anticipación, tan pronto como sea razonablemente factible. La hora efectiva para cualquier Cancelación a la que se haga referencia en esta sección serán las 12:01 a.m., hora del este. Cualquier reclamación de beneficios de protección contra robo en cajeros automáticos que ocurra antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación, no se verá perjudicada por la cancelación o la no renovación, sujeto a los términos y condiciones de la(s) póliza(s) maestra(s).

**Cuenta Válida:** (1) Para poder gozar de los beneficios, cobertura o servicios, su cuenta de tarjeta de MasterCard debe estar abierta, válida y al día; y 2) Si, en la fecha en que ocurre un accidente, suceso o incidente que provoca o tiene como resultado una pérdida cubierta mediante algún plan de seguro, su cuenta no estuviera abierta, válida y al día, o incurriera en mora, cobranza o cancelación, los beneficios no serán abonados y la cobertura no aplicará.

### **Deberes del Tarjetahabiente Después de una Pérdida (Diligencia Debida):**

Usted debe usar todos los medios razonables para evitar una pérdida futura en el momento y después de ocurrir una pérdida, y cumplir plenamente con todos los deberes que se describen. Esto incluye la total cooperación con la compañía de seguros, el administrador del plan y el administrador tercero de reclamaciones que actúan en nombre de MasterCard para programas u otros servicios ofrecidos como beneficios a un tarjetahabiente, en la investigación, evaluación y pago de una reclamación.

**Derechos a recuperar/subrogación:** El tarjetahabiente debe hacer todo lo necesario para garantizar dichos derechos y no debe hacer nada que pueda ponerlos en peligro, o dichos derechos serán recuperados del tarjetahabiente.

**Transferencia de derechos:** El tarjetahabiente de MasterCard elegible (o terceras partes que hubieran recibido pagos en virtud de este programa) debe brindar a la compañía de seguros, toda la asistencia necesaria para asegurar sus derechos y recursos y no actuar de manera que los ponga en peligro.

**Ocultamiento, fraude o declaración falsa:** La cobertura/beneficios o servicios de seguro que se describen en el presente documento, serán anulados, ya sea antes o después de una pérdida o de realizar una solicitud de servicios, si usted ha ocultado o distorsionado intencionalmente cualquier hecho o circunstancia importante o ha suministrado información fraudulenta acerca de los planes de seguro o de otros servicios que se describen en el presente documento, a: MasterCard international, la compañía de seguros, la institución financiera emisora de la cuenta de la tarjeta o a cualquier otra compañía que preste servicios y/o administración en nombre de estos programas.

**Acciones legales:** No se puede presentar ninguna acción legal para recuperar sobre una Póliza hasta que transcurran sesenta (60) días luego de que la Compañía de Seguros haya recibido prueba escrita de la pérdida. Dicha acción no podrá presentarse pasados los tres (3) años desde el momento en que se requiere que se presente la prueba de pérdida por escrito.

**Conformidad con los estatutos locales:** Cualquier disposición de una póliza, que, en su fecha de vigencia, entre en conflicto con los estatutos del país en el cual la póliza se ha entregado o emitido para entrega se enmienda por el presente documento para cumplir con el requisito mínimo de dichos estatutos.

**Sanciones:** La cobertura y los beneficios proporcionados por estos programas, incluyendo cualquier programa proporcionado por los afiliados a la compañía de seguros de Chartis, serán nulos y sin valor, si infringen las sanciones económicas o comerciales de Estados Unidos como, entre otras, las sanciones administradas

y ejecutadas por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (“OFAC”) del Departamento de Tesorería de EE. UU.

**Arbitraje:** Cualquier disputa relacionada con los términos de cualquier Póliza Maestra de seguro, incluyendo cualquier pregunta relacionada con su existencia, validez o terminación será sometida a y resuelta por arbitraje, y conforme a las normas/regulaciones de arbitraje del país donde se haya emitido su cuenta de tarjeta MasterCard.

**Confidencialidad y seguridad:** Nosotros podremos revelar toda la información que recopilamos, como se describe anteriormente, a compañías que presten servicios administrativos en nuestro nombre, únicamente en relación con la cobertura de seguro que usted ha recibido. Nosotros limitamos el acceso a la información personal a nuestros empleados, a los empleados de nuestras afiliadas o a otras personas que necesitan conocer esa información para dar servicio a la cuenta o durante el curso normal de nuestras operaciones comerciales. Para proteger su información personal, mantenemos medidas de seguridad física, electrónica y de procedimientos.

**Renuncia de Responsabilidad:** La información contenida en el presente documento se proporciona solamente con el objetivo de brindar información general. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier beneficio de programa o seguro proporcionado por, o para MasterCard, o emitido a MasterCard.