


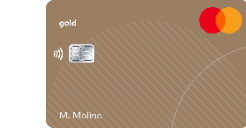







# Guía de beneficios, seguros y coberturas de las tarjetas de Crédito Mastercard® emitidas en Centroamérica



# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD

CAC. Vigente desde el 23 de marzo del 2024.

**Centro América (Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras & Panamá).** Para más información, comuníquese con el Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe. Los beneficios obligatorios son los que se exigen según la tarjeta; comprar los beneficios a Mastercard es a discreción del emisor. En mercados escogidos se pueden adquirir beneficios opcionales.

	Descripción de Beneficios*	 <b>Mastercard Standard®</b>	 <b>Mastercard Gold®</b>	 <b>Mastercard Platinum®</b>	 <b>Mastercard Black®</b>
 <b>Mastercard Global Service™</b>	<p>Proporciona servicio al cliente las 24 horas, los siete días de la semana, para reportar tarjetas extraviadas o robadas, asistencia para ubicar cajeros automáticos y recibir ayuda con preguntas relacionadas a su cuenta.</p>	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
 <b>Concierge</b>	<p>La tarjeta Mastercard [Black/ Platinum] te ofrece servicio de Concierge las 24 horas del día, 7 días de la semana, funcionando como un implacable asistente personal. ¿Necesitas ubicar artículos difíciles de encontrar o reservar la mesa perfecta? Nuestros asistentes personales están aquí para ayudar.</p>	N/A	N/A	Incluido	Incluido
 <b>Mastercard Servicio de Asistencia al Viajero</b>	<p>Los Servicios de Asistencia al Viajero proporcionan información sobre el destino previo al viaje, referencias para emergencias médicas y legales, rastreo de equipaje perdido y más.</p>	N/A	N/A	Incluido	Incluido
 <b>Protección de compras</b>	<p>Queremos que puedas disfrutar al máximo tu experiencia de compra. Por eso, protegemos la mayoría de las compras que realices con tu tarjeta Mastercard.</p>	Incluido	Incluido	N/A	Incluido
 <b>Garantía Extendida</b>	<p>La cobertura de garantía extendida extiende el período de garantía original del fabricante o el de la marca de la tienda garantizando hasta un (1) año completo para los artículos que compre que estén cubiertos. Una compra cubierta debe tener un período de garantía mínimo de tres (3) meses, sin exceder el periodo máximo de garantía de tres (3) años. La compra cubierta debe ser en su totalidad con la tarjeta Mastercard Black™.</p>	N/A	Incluido	N/A	Incluido

# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD

CAC. Vigente desde el 23 de marzo del 2024.

**Centro América (Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras & Panamá).** Para más información, comuníquese con el Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe. Los beneficios obligatorios son los que se exigen según la tarjeta; comprar los beneficios a Mastercard es a discreción del emisor. En mercados escogidos se pueden adquirir beneficios opcionales.

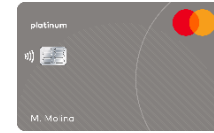
## Descripción de Beneficios\*



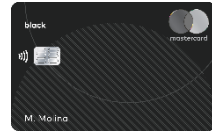
Mastercard Standard®



Mastercard Gold®



Mastercard Platinum®



Mastercard Black®

N/A

N/A

N/A

Incluido

N/A

N/A

Incluido: para cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes.  
**Gastos médicos:** (Solo viajes internacionales) hasta US \$25,000  
**Evacuación de emergencia** - hasta US \$50,000  
**Repatriación de restos mortales** - hasta US \$25,000  
**Convalecencia en hotel** - US \$150 por día hasta 5 días  
**Regreso de hijo/anciano dependiente** - hasta US \$10,000  
**Costos de viaje de emergencia para familiares** hasta USD \$150 por día por hasta 5 días

Incluido: para cada tarjetahabiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hijos dependientes.  
**Gastos médicos:** (Solo viajes internacionales) hasta US \$150,000  
**Evacuación de emergencia** - hasta US \$100,000  
**Repatriación de restos mortales** - hasta US \$100,000  
**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 por 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  
**Albergues para gatos y perros** - hasta US \$500

N/A

N/A

Incluido

Incluido

N/A

N/A

N/A

Incluido



### Protección contra asaltos en ATMs

En caso de robo o asalto durante o después de un retiro en cajero automático con su tarjeta Mastercard Black, esta protección le repondrá el dinero robado.



### MasterAssist™ Plus o Black

En caso de sufrir una lesión o enfermedad y necesite atención médica mientras está fuera de su país de residencia durante su viaje cubierto, Mastercard® le brindará coordinación y asistencia para atender cualquier su emergencia.



### Master Rental

Al alquilar un vehículo utilizando su tarjeta Mastercard® [Black/Platinum], usted recibirá cobertura global por daños causados en caso de colisión, robo, vandalismo, incendio accidental o daño físico relacionados con el clima.



### Inconveniente de viajes

Planea tranquilo tu viaje sabiendo que los gastos de viaje y alojamiento pagados por adelantado están cubiertos si un viaje se cancela de manera inesperada o se retrasa.

# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD

CAC. Vigente desde el 23 de marzo del 2024.

**Centro América (Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras & Panamá).** Para más información, comuníquese con el Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe. Los beneficios obligatorios son los que se exigen según la tarjeta; comprar los beneficios a Mastercard es a discreción del emisor. En mercados escogidos se pueden adquirir beneficios opcionales.

## Descripción de Beneficios\*



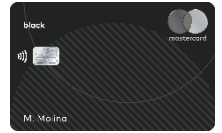
**Mastercard Standard®**



**Mastercard Gold®**



**Mastercard Platinum®**



**Mastercard Black®**



**Pérdida o atraso de equipaje**

Planee su viaje tranquilo, sabiendo que los gastos derivados de la pérdida o demora de su equipaje están cubiertos.

N/A

N/A

N/A

Incluido



**Travel & Lifestyle Services**

Disfrute de atención preferencial y privilegios como "upgrades", "early check-in/late-check out," desayuno de cortesía en más de 4,000 de los mejores hoteles del mundo. Nuestra Garantía Mastercard de Estadía en Hotel y Garantía Mastercard de Tarifa Más Baja te brinda la tranquilidad que necesitas en tus vacaciones.

N/A

N/A

Incluido

Incluido



**Mastercard Airport Experiences**

Con Mastercard Airport Experiences, provisto por LoungeKey, ingresa directamente a más de 1.100 salas VIP a nivel mundial directamente con tu Mastercard Black. Además, disfruta experiencias de ofertas seleccionadas en restaurantes, spas y tiendas en más de 600 aeropuertos.

N/A

N/A

N/A

Incluido



**Priceless**

Disfruta de una ciudad con vistas y sonidos memorables. La tarjeta Mastercard es la mejor tarjeta de crédito para dar rienda suelta a experiencias únicas, ofreciendo acceso preferencial a nuestras más exclusivas ofertas, incluyendo eventos VIP, oportunidades privilegiadas, promociones especiales y más.

N/A

N/A

Incluido

Incluido



**Mastercard Travel Rewards**

Mastercard Travel Rewards ofrece a los viajeros un beneficio exclusivo en tiendas, seleccionadas, hoteles y otros comercios en más de 20 países alrededor del mundo.

Incluido

Incluido

# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD



## Mastercard Global 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 previstos le ayudarán:

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



## Concierge

El tarjetahabiente de Mastercard espera lo mejor en todos los aspectos de su vida. Por eso, el Mastercard Concierge trabaja incansablemente para ayudarle a cumplir dicho objetivo.

Además, si se encuentra en una situación de emergencia y necesita informarnos sobre la pérdida o robo de su tarjeta, asistencia médica de viaje o saber detalles de los beneficios de su tarjeta en todo el mundo, las 24 horas del día.

De este número telefónico se puede también conectar con el emisor de su tarjeta Mastercard para detalles de su saldo de cuenta, identificar transacciones en su factura y demás información acerca de la actividad en su tarjeta.

- Servicios de Información: ya sea de negocios o de placer, nuestro equipo de asistentes personales puede proporcionarle detalles y consejos sobre destinos de viaje, protocolo de negocios en países extranjeros y requisitos de pasaportes y visados. También pueden brindarle información sobre tours, entretenimiento, deportes, ferias y exhibiciones; así como recomendaciones de restaurantes en todo el mundo.
- Referencias: si necesita ayuda para conseguir servicios de confianza, nuestros asistentes personales pueden recomendarle servicios comerciales (por ejemplo, secretarías y mensajería); servicios locales y para el hogar (por ejemplo, plomeros, electricistas, niñeras y entrenadores personales); y servicios profesionales (por ejemplo médicos, dentistas y abogados). Los asistentes personales de Mastercard Concierge tienen esta valiosa información y mucha más a su alcance.
- Entretenimiento: nuestros asistentes personales son especialistas en conseguir acceso a cualquier tipo de evento de entretenimiento, desde conciertos de rock y pop hasta ballet y ópera, eventos deportivos, espectáculos de Broadway o del West End y todo tipo de vida nocturna en su hogar y en el extranjero. Aún mejor - también pueden conseguir acceso especial (por ej., palcos privados o visitas tras bastidores) así como la asistencia a estrenos y la entrada a eventos y restaurantes 'de acceso imposible'.
- Coordinaciones de viajes y asistencia: los asistentes personales lo liberan del estrés de su experiencia de viaje, están preparados para ayudarle a planificar y reservar su viaje o incluso localizar equipaje perdido en cualquier aerolínea. Los asistentes personales pueden realizar la contratación de transportes, yates, aviones y trenes privados y alquiler de propiedades (a corto plazo). Está todo diseñado para permitir que usted y su familia se concentren en disfrutar de su viaje.
- Búsqueda y entrega de regalos: encontrar el regalo perfecto toma tiempo y esfuerzo. Como expertos en la búsqueda local e internacional de todo tipo de artículos, el equipo de Mastercard Concierge se encargará de gestionar su compra y entrega. Un servicio exclusivo más que brinda tranquilidad total a los tarjetahabientes de Mastercard.



## Mastercard Servicio de Asistencia al Viajero

Los servicios de asistencia al viajero proporcionan ayuda a los tarjetahabientes y sus dependientes que están viajando por los menos 160 kilómetros (100 millas) fuera de la ciudad de residencia del tarjetahabiente. No es cobertura de seguro.

Los gastos incurridos son de responsabilidad del tarjetahabiente. El servicio proporciona servicios de asistencia durante emergencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluyendo feriados). Este servicio está proporcionado para el tarjetahabiente, el cónyuge, la pareja doméstica y cualquier hijo dependiente soltero y menor de 25 años de edad, y que se encuentre viajando con el tarjetahabiente.

Servicios disponibles: Emergencia médica y referencias legales, pérdida de documento y asistencia para la sustitución de boletos, Transmisión de mensajes urgentes, Seguimiento y reorientación de equipaje perdido e información sobre el destino previa al viaje.



## Priceless

Disfruta de una ciudad con vistas y sonidos memorables. La tarjeta Mastercard es la mejor tarjeta de crédito para dar rienda suelta a experiencias únicas, ofreciendo acceso preferencial a nuestras más exclusivas ofertas, incluyendo eventos VIP, oportunidades privilegiadas, promociones especiales y más.

# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD



## Protección de compras

Queremos que puedas disfrutar al máximo tu experiencia de compra. Por eso, protegemos la mayoría de las compras que realices con tu tarjeta Mastercard.

La Protección de Compras proporciona reembolsos por el robo y/o daño accidental de una compra cubierta que debe ser cancelada en su totalidad con la tarjeta Mastercard®.

**Black:** Cobertura de hasta US\$ 5,000 por ocurrencia/hasta por US\$ 20,000 por 12 meses, cobertura hasta noventa (90) días después de la compra cubierta.

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## Garantía Extendida

Con la Cobertura de Garantía Extendida, usted cuenta con la tranquilidad de que sus compras realizadas con su tarjeta Mastercard Black estarán protegidas más allá de la garantía original del fabricante o garantía propia de la tienda.

Esta cobertura extiende los términos de la garantía original del fabricante o de la tienda hasta por un (1) año. De esta forma, las compras cubiertas que dejen de funcionar de forma satisfactoria y requieran reparaciones durante el período cubierto estarán protegidas.

Si un plan de garantía opcional es adquirido con el artículo (además de la Garantía del fabricante o Garantía propia de la tienda), la Garantía del fabricante o Garantía propia de la tienda, según sea el caso, se extenderá hasta por un (1) año adicional después de que ambas (la Garantía del fabricante o Garantía propia de la tienda y la Garantía opcional adquirida) terminen su período de cobertura, siempre y cuando los períodos de Garantía combinados no excedan tres (3) años.

Cobertura de hasta US\$ 2,500 por ocurrencia/hasta por US\$ 5,000 por doce (12) meses.

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## Protección contra asaltos y robos en cajeros automáticos

La cobertura de protección contra robo en ATM reembolsa el dinero en efectivo robado y/o ofrece un beneficio en caso de muerte durante un robo o asalto mientras realiza una transacción en un ATM con su tarjeta Mastercard BlackTM.

Cobertura por robo de dinero en efectivo de hasta US\$ 1,000 por ocurrencia/hasta por US\$ 3,000 por 12 meses. Cobertura por muerte por US\$ 10,000.

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## Mastercard Travel Services

¡Como tarjetahabiente de Platinum/WE/Black de Mastercard, tome ventaja de grandes ahorros y gran valor al reservar sus próximas vacaciones! Su asesor del servicio Travel Services de Mastercard está disponible de 8:00 a.m. a las 8:00 p.m., de lunes a sábado, y le ayudará durante todo su viaje. Reciba upgrades\*, desayuno gratuito, early check-in/late check-out\* y servicios especiales en más de 1,300 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas alrededor del mundo. Además, ahorros y beneficios exclusivos en alquiler de vehículos, boletos aéreos, tours y cruceros.



## MasterAssist Plus™

MasterAssist Plus reembolsa por gastos médicos, gastos por convalecencia en hotel, costos de viaje de emergencia para la familia y más. El viaje debe ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard® Platinum.

La cobertura de gastos médicos es internacional fuera del País de origen del tarjetahabiente solamente.

Quién está cubierto: El tarjetahabiente, su cónyuge/pareja de hecho y sus hijos dependientes ya sea viajando juntos o separados. Están cubiertos hasta 31 días consecutivos.

Cobertura Médica: hasta US \$25,000 (€30,000 en Territorios Schengen). Otros beneficios disponibles con diferentes límites. Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## MasterAssist Black™

MasterAssist Black incluye toda la cobertura de MasterAssist Plus, además de ofrecer cobertura por regreso al país de residencia por razones médicas y dinero en efectivo por gastos hospitalarios. El viaje debe ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard® Black. La cobertura de gastos médicos es internacional fuera del País de origen del tarjetahabiente solamente.

Quien está cubierto: El tarjetahabiente, su cónyuge/pareja de hecho y sus hijos dependientes ya sea viajando juntos o separados. Cubiertos por un plazo de hasta 60 días consecutivos.

Cobertura Médica: hasta US \$150,000. Otros beneficios disponibles con diferentes límites.

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## Master Rental

La cobertura de MasterSeguro de Autos paga los daños o perjuicios a un vehículo alquilado ocasionados por un choque, robo, acto de vandalismo o incendio accidental cuando el tarjetahabiente inicia y paga la transacción completa de alquiler con su tarjeta Mastercard BlackTM. El tarjetahabiente debe rechazar la cobertura CDW/LDW ofrecida por la agencia de alquiler de autos.

Platinum: Cobertura de hasta US\$ 75,000 (en todo el mundo) hasta 31 días consecutivos. Black: Cobertura de hasta US\$ 75,000 (en todo el mundo) hasta 60 días consecutivos.

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.

# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD



## Inconvenientes de viajes

El servicio de Inconveniencia de Viajes ofrece cobertura por viajes demorados como cobertura primaria, o cancelados antes de que comiencen, en exceso de la cobertura ofrecida por la empresa del medio de transporte común. El viaje debe ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard® Black.

Mastercard® Black: Cobertura de hasta US\$ 3,000 por Cancelación de Viaje y hasta por US\$ 200 por Demora de Viaje (por encima de 4 horas).



## Pérdida o atraso de equipaje

La cobertura de Protección de Equipaje reembolsa a las personas aseguradas por la pérdida o la demora en tránsito del equipaje despachado (chequeado) para un viaje en un medio transporte común. El viaje debe ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard® Black. Se brinda asistencia para rastrear el equipaje perdido.

Cobertura de hasta US\$ 3,000 por Pérdida de Equipaje y hasta por US\$ 600 por Demora de Equipaje (por encima de 4 horas). El beneficio se ofrece como cobertura primaria (independiente del número "chequeado" del equipaje).

Aplican restricciones y exclusiones. Para mayor información, por favor consulte los términos y condiciones.



## Mastercard Travel & Lifestyle Services

Queremos que tu experiencia de viaje sea única. Nuestra Garantía Mastercard de Estadía en Hotel y Garantía Mastercard de Tarifa Más Baja te brinda la tranquilidad que necesitas en tus vacaciones.

Garantía de Estadía en Hotel\*

• Los tarjetahabientes que tengan algún inconveniente con su hotel de 3 estrellas o más, pueden comunicarse con un Asesor de Viajes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, quién trabajará directamente con el hotel para resolver el problema Garantía de Tarifa más Baja\*

• Los tarjetahabientes que reserven una tarifa de hotel prepagada y encuentren en línea el mismo tipo de habitación de hotel, en el mismo hotel, durante las mismas noches, el mismo número de adultos y niños, a un precio más bajo, le será reembolsada la diferencia Hoteles de Lujo y Portafolio de Resorts\*

• Habitación de mejor categoría, check-in temprano / check-out tardío (sujeto a disponibilidad) y desayuno diario de cortesía en más de 4,000 propiedades alrededor del mundo

• Créditos para servicios de \$50 (USD) en propiedades de 4 estrellas y \$100 (USD) en propiedades de 5 estrellas

TEN Group es la Agencia de Viajes designada por Mastercard para proveer el servicio de Mastercard Travel and Lifestyle Services.

\*Aplican términos y condiciones

## Mastercard Airport Experiences

Mastercard Airport Experiences, provisto por LoungeKey, es ofrecido a todos los tarjetahabientes de Mastercard Black™. Los tarjetahabientes pueden utilizar su tarjeta de crédito Mastercard para acceder a las salas, o ingresar al sitio web airport.mastercard.com o acceder a la aplicación móvil para disfrutar de una variedad de beneficios, como sigue:

- Más de 1.100 Salas VIP en más de 600 aeropuertos alrededor del mundo, sin importar la aerolínea, la membresía de viajero frecuente o la clase del tiquete
- Membresía para los viajeros internacionales que incluye acceso a ciertas Salas VIP dentro de la red exclusiva de Mastercard en aeropuertos
- Ofertas seleccionadas en restaurantes, tiendas y spas dentro del aeropuerto
- Mastercard Airport Experiences provisto por LoungeKey brinda a los tarjetahabientes la oportunidad de relajarse y disfrutar su experiencia en los aeropuertos mientras esperan por sus vuelos.



\*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 CREDITO MASTERCARD



## Mastercard Global Service™ Toll-free Telephone Numbers for Cardholders

For help while traveling internationally, cardholders can call Mastercard Global Service. In-country, call direct to the card issuer. For countries not on this list, cardholders can call collect to the United States at 1-636-722-7111 or go to [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) for complete global listings.

Argentina	0800-555-0507
Bolivia	0800-10-0172
Brazil	0800-891-3294
Chile	1230-020-2012
Colombia	01-800-912-1303
Costa Rica	0800-011-0184
Mexico	001-800-307-7309
Peru	0-800-307-7309
Puerto Rico & Caribbean	1-800-307-7309
Dominican Republic	1-800-307-7309
Venezuela	0800-1-002-902
United States & Canada	1-800-307-7309
International Number	1-636-722-7111



## Concierge Services

Cardholders can use one of the toll-free or direct phone numbers listed below.

	<b>Toll-free Local Number</b>	<b>(Collect or Direct to USA)</b>
Argentina	0800-266-1370	636-722-8882
Brazil	0800-725-2025	636-722-8881
Caribbean (English)	1-866-723-4549	636-722-8883
Chile	1230-020-0488	636-722-8882
Colombia	01-800-012-1274	636-722-8882
Dominican Republic	1-888-157-0006	636-722-8882
Mexico	01-800-727-8490	636-722-8882
Peru	0800-77-535	636-722-8882
Puerto Rico	888-366-1673	636-722-8882
Uruguay	000-411-002-6182	636-722-8882
Venezuela	800-240-6543	636-722-8882
United States & Canada	Not available	636-722-8882

Other CA/SA countries: Call Collect or Direct to USA from Home Country - Bolivia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panama and Paraguay.



# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD

## Latin America & Caribbean Region Services Help Desk for Issuers

1-636-722-6292 • [Loyalty\\_BenefitsInsurance\\_Support@mastercard.com](mailto:Loyalty_BenefitsInsurance_Support@mastercard.com).



Issuers in the Latin America & Caribbean Region can contact Mastercard 24 hours a day, 365 days a year, for information on core, mandatory, and optional card benefits and enhancements, via the LAC Services Help Desk at 1-636-722-6292 (or [Loyalty\\_BenefitsInsurance@mastercard.com](mailto:Loyalty_BenefitsInsurance@mastercard.com)).

Issuers should rely on the LAC Services Help Desk for immediate support and information on their current card benefits including:

- Clarification of benefits already on their cards, including details of coverage.
- Card-related insurance claims.
- Billing issues.
- Resolution of cardholder complaints.

When Issuers contact the LAC Services Help Desk, their concerns will be handled by competent and courteous customer service staff at the call center who are fluent in English, Spanish, and Portuguese—or they will be transferred seamlessly to the appropriate Global Cardholder Services professional.



# RESUMEN DE BENEFICIOS PARA CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CREDITO 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](https://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-credito.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](https://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](https://mycardbenefits.com) o llamar al número gratis de Mastercard® Global Service™.

## PRINCIPALES TIPS DE VENTA



### Conoce tu producto y a tu cliente

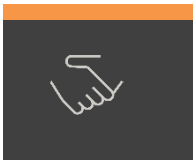
Explica las condiciones y beneficios de la tarjeta y dedica tiempo a resolver las dudas de acuerdo al perfil e intereses de tu cliente. Con este conocimiento e identificando las necesidades del cliente, haz que el tarjetahabiente entienda mediante situaciones reales cómo los beneficios pueden ayudarle:

**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](https://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](https://mycardbenefits.com).



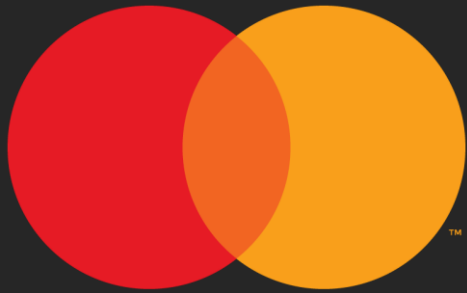
### Busca aspectos positivos de la conversación y fomenta la empatía

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.



**BANPAIS**  
*Siempre de tu lado.*