

# Resumen de Beneficios de MasterCard para Crédito al Consumidor










**Región de América Latina y el Caribe.** En vigor el 1 de Enero del 2012.

Los beneficios básicos son aquellos que vienen automáticamente con la tarjeta. Los beneficios básicos para Puerto Rico pueden variar.

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 selectos se pueden adquirir beneficios opcionales.

Descripción de los Beneficios	MasterCard® Standard	MasterCard® Gold	MasterCard® Platinum	MasterCard Black™
 <p><b>MasterCard Global Service™</b></p>	<p>MasterCard Global Service brinda asistencia de emergencia relacionada con la tarjeta, en cualquier momento y lugar, a través de una llamada telefónica gratis.</p>	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
 <p><b>Concierge</b></p>	N/A	N/A	Básico: MasterCard Platinum	Básico: MasterCard Black
 <p><b>Priority Pass™ Acceso a Salas VIP</b></p>	N/A	Opcional	Opcional	Básico: (Cubre los cargos de membresía solamente)
 <p><b>Protección de Compras</b></p>	N/A	N/A	N/A	Básico: Cobertura de hasta US \$5.000 por ocurrencia (US \$20.000 por 12 meses)
 <p><b>Garantía Extendida</b></p>	N/A	N/A	N/A	Básico: Cobertura de hasta US \$2.500 por ocurrencia (US \$5.000 por 12 meses)
 <p><b>Protección contra Robo en ATM</b></p>	N/A	N/A	N/A	Básico: Cobertura por robo de dinero en efectivo de hasta US \$1.000 por incidente (US \$3.000 por año) Cobertura por muerte US \$10.000
 <p><b>Servicios de Asistencia de Viajes</b></p>	Opcional	Básico	Básico	Básico

La información contenida en el presente documento se ofrece únicamente con fines informativos generales. 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 cambio por parte de MasterCard o de las aseguradoras o de otros proveedores de servicios, en cualquier momento y sin previo aviso.

# Resumen de Beneficios de MasterCard para Crédito al Consumidor (cont.)

Descripción de los Beneficios		MasterCard® Standard	MasterCard® Gold	MasterCard® Platinum	MasterCard Black™
 <p><b>MasterSeguro de Autos™</b></p>	<p><b>MasterSeguro de Autos</b> 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 una tarjeta MasterCard.</p>	N/A	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$50.000 (En todo el mundo) hasta 31 días</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$75.000 (En todo el mundo) hasta 31 días</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$75.000 (En todo el mundo) hasta 60 días</p>
 <p><b>MasterSeguro de Viajes™</b></p>	<p><b>MasterSeguro de Viajes</b> brinda cobertura por muerte, invalidez parcial (desmembramiento) o parálisis accidental al viajar en un medio de transporte común si los pasajes fueron comprados en su totalidad con una tarjeta MasterCard elegible. También es posible brindar cobertura las 24 horas por muerte accidental, en un "Viaje Asegurado".</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$75.000 en transporte común. (Niveles de beneficios más altos disponibles en mercados selectos a expensas del emisor)</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$250.000 en transporte común. (Niveles de beneficios más altos disponibles en mercados selectos a expensas del emisor)</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$500.000 en transporte común. (Niveles de beneficios más altos disponibles en mercados selectos a expensas del emisor)</p>	<p><b>Básico:</b> Cobertura de hasta US \$1.000.000 en transporte común. Viaje Asegurado Cobertura de US \$6.000</p>
 <p><b>MasterAssist™ Plus</b></p>	<p><b>MasterAssist Plus</b> reembolsa por gastos médicos, gastos por convalecencia en hotel, costos de viaje de emergencia para la familia y más.</p>	<p><b>Opcional:</b> En mercados selectos. (Servicios de Asistencia de Viajes deben ser elegidas)</p>	<p><b>Opcional:</b> En mercados selectos</p>	<p><b>Básico:</b> El tarjetahabiente, su cónyuge, pareja de hecho y sus dependientes están cubiertos hasta 31 días</p> <p>Cobertura Médica: hasta US \$25.000 (€30.000 en Europa), otros beneficios disponibles con diferentes límites</p>	N/A
 <p><b>MasterAssist™ Black</b></p>	<p><b>MasterAssist Black</b> incluye toda la cobertura de MasterAssist Plus, además de ofrecer <u>cobertura por regreso al país de residencia por razones médicas y dinero en efectivo por gastos hospitalarios.</u></p>	N/A	N/A	N/A	<p><b>Básico:</b> El tarjetahabiente, su cónyuge, pareja de hecho y sus dependientes están cubiertos por un plazo de hasta 60 días</p> <p>Cobertura Médica: hasta US \$150.000, otros beneficios disponibles con diferentes límites</p>
 <p><b>Inconveniencia de Viajes</b></p>	<p><b>El Servicio de Inconveniencia de Viajes</b> ofrece cobertura por viajes demorados o cancelados, en exceso de la cobertura del transporte común.</p>	N/A	N/A	N/A	<p><b>Básico:</b> Cancelación de Viaje hasta US \$3.000. Demora de Viaje hasta US \$200 (por encima de 4 horas)</p>
 <p><b>Protección de Equipaje</b></p>	<p><b>Protección de Equipaje</b> reembolsa a los tarjetahabientes por la pérdida o la demora en tránsito del equipaje despachado para un viaje en un transporte común, en exceso a la cobertura del transporte común. Se brinda asistencia para localizar el equipaje perdido.</p>	N/A	N/A	N/A	<p><b>Básico:</b> Pérdida de Equipaje hasta US \$3.000. Demora de Equipaje hasta US \$600 (por encima de 4 horas)</p>

## Tarjetahabientes MasterCard Black y Platinum

### MasterCard Global Service™

Para recibir asistencia de emergencia relacionada con la tarjeta, en cualquier momento y lugar, los tarjetahabientes pueden llamar a MasterCard Global Service.

### Servicios de Concierge

Para recibir asistencia personal, incluyendo recomendaciones y reservaciones para restaurantes, viajes, hoteles y entretenimientos, los tarjetahabientes pueden llamar uno de los números telefónicos que siguen.

#### Internacional

Cobro Revertido o Directo a Estados Unidos	Cobro Revertido o Directo a Estados Unidos	1-636-722-8883 (Inglés)
		1-636-722-8882 (Español)
		1-636-722-8881 (Portugués)

#### Nacional (Números Telefónicos Gratis)

Argentina	0800-444-5220	Argentina	0800-266-1370
Brasil	0800-892-1671	Brasil	0800-725-2025
El Caribe (Inglés)	866-315-9843	El Caribe (Inglés)	1-866-723-4549
Chile	1230-020-0861	Chile	1230-020-0488
Colombia	01-800-5-1-81839	Colombia	01-800-012-1274
República Dominicana	888-245-7935	República Dominicana	1-888-157-0006
México	001-866-315-9843	México	01-800-727-8490
Perú	0800-77-476	Perú	0800-77-535
Puerto Rico	866-315-9843	Puerto Rico	888-366-1673
Venezuela	0800-102-9567	Venezuela	800-240-6543
Uruguay	N/A	Uruguay	000-411-002-6182

\*Otros países de CA/SA – Llame por cobrar o directo a los Estados Unidos al 1-636-722-8882.

## Tarjetahabientes MasterCard Standard y Gold

### MasterCard Global Service™

Para recibir asistencia de emergencia relacionada con la tarjeta, en cualquier momento y lugar, los tarjetahabientes pueden llamar a MasterCard Global Service. En el caso de países que no aparecen en la lista, los tarjetahabientes pueden visitar [www.mastercard.us/assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf](http://www.mastercard.us/assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf) para ver los listados globales completos.

#### Internacional

Cobro Revertido o Directo a Estados Unidos	1-636-722-7111
--	----------------

#### Nacional (Números Telefónicos Gratis)

Argentina	0800-555-0507	México	001-800-307-7309
Brasil	0800-891-3294	Perú	0-800-50587
Chile	1230-020-2012	Puerto Rico y el Caribe	1-800-307-7309
Colombia	01-800-912-1303	España	900-97-1231
Francia	0-800-90-1387	Venezuela	0800-1-002-902
Italia	800-870-866	Estados Unidos y Canadá	1-800-307-7309

## Servicios a Emisores en la Región de América Latina y el Caribe

1-904-636-2576 • [lac\\_Services\\_helpdesk@mastercard.com](mailto:lac_Services_helpdesk@mastercard.com)

Los emisores de la Región de América Latina y el Caribe pueden comunicarse con MasterCard las 24 horas del día, los 365 días del año, para informarse acerca de los beneficios y mejoras básicos, obligatorios y opcionales de las tarjetas por medio del Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe (LAC Services Help Desk), a través del 1-904-636-2576 (o [lac\\_services\\_helpdesk@mastercard.com](mailto:lac_services_helpdesk@mastercard.com)). Los emisores pueden contar siempre con el Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe para recibir apoyo e información inmediatos sobre los beneficios de sus tarjetas actuales, incluyendo:

- Aclaración de los beneficios incluidos en sus tarjetas, y detalles de cobertura
- Cartas Schengen
- Reclamaciones de seguro relacionadas con la tarjeta
- Asuntos relacionados con la facturación
- Resolución de quejas de los tarjetahabientes

Cuando los emisores se comunican con el Departamento de Ayuda de Servicios para la Región de América Latina y el Caribe, sus inquietudes serán atendidas en el centro de llamadas por un personal de servicio al cliente, amable y competente, con dominio de los idiomas inglés, español y portugués—o serán transferidos al profesional correspondiente del programa de Servicios Globales a Tarjetahabientes. **Para información acerca de cómo mejorar/ diferenciar aún más los productos de tarjetas o de cómo obtener mayores ingresos incrementales a través de programas de honorarios bases**, los emisores pueden comunicarse con Mario García del programa de Servicios Globales a Tarjetahabientes a través del 305-536-9436 o por correo electrónico a [mario\\_garcia@mastercard.com](mailto:mario_garcia@mastercard.com).

# Resumen de Beneficios de MasterCard para los Programas de Crédito al Consumidor



## MasterCard Global Service™

El programa MasterCard Global Service extiende la infraestructura de servicio al cliente del emisor a todas partes del mundo. Disponible para todos los tarjetahabientes de MasterCard que estén viajando fuera de su país de residencia, MasterCard Global Service brinda un servicio al cliente sin precedentes en caso de emergencias,

en cualquier momento y lugar, así como en cualquier idioma. MasterCard Global Service ofrece a los tarjetahabientes acceso a los siguientes servicios proporcionados por sus emisores, MasterCard y terceros proveedores de servicios.

**Servicio de Informe de Tarjetas Perdidas y Robadas (Servicio LSR):** Los tarjetahabientes pueden presentar informes de tarjetas perdidas o robadas e iniciar el proceso para que sus tarjetas sean canceladas y reemplazadas.

**Servicio de Reemplazo con Tarjeta de Emergencia (Servicio ECR):** Los tarjetahabientes pueden reemplazar rápidamente sus tarjetas perdidas o robadas, en cualquier lugar del mundo, en un establecimiento conveniente. Las Tarjetas de Reemplazo de Emergencia se entregan al día siguiente en Estados Unidos y dentro de dos días hábiles en la mayoría de los demás países.

**Anticipo de Efectivo de Emergencia (ECA):** Los tarjetahabientes que hayan perdido o a quienes se les hayan robado sus tarjetas pueden solicitar un anticipo de efectivo de emergencia, y hacer cualquier arreglo necesario para recogerlo o para su entrega. A través de la relación de MasterCard con Western Union, sus tarjetahabientes pueden acceder a dinero en efectivo en 233.000 establecimientos en todo el mundo.

**Ubicaciones de los ATM (cajeros automáticos):** Los tarjetahabientes pueden llamar por teléfono para conocer la ubicación más cercana de un ATM de la Red de ATM de MasterCard, así como pueden obtener dinero en efectivo en más de un millón de cajeros automáticos en todo el mundo.



## Servicio de Concierge

Ayuda a los tarjetahabientes con todo tipo de servicios de búsqueda del restaurante adecuado, y asegurar las reservaciones, a proporcionar información y prestar apoyo para la reserva de viajes y hoteles, hasta encontrar entradas para los eventos de entretenimiento más populares y difíciles de conseguir. Los tarjetahabientes se

benefician de la experiencia de nuestros asistentes para que puedan enfocarse a disfrutar la vida sin preocupaciones.

Los asistentes de MasterCard Black van incluso más allá, con más de 60 oficinas en todo el mundo y un equipo de asistentes que manejan 35 idiomas. No importa donde se encuentre el tarjetahabiente, nuestros asistentes conducen su pasión y atención hacia el detalle para superar las expectativas del tarjetahabiente.



## Protección contra Robo en ATM

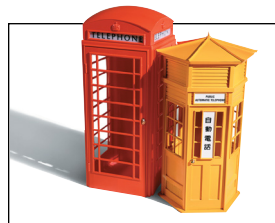
Si al tarjetahabiente lo asaltan o roban cuando está usando un ATM (cajero automático) o inmediatamente después o hasta 2 horas de usarlo, puede brindarse cobertura para reemplazar el dinero en efectivo robado (retirado) hasta US \$1.000 (US \$3.000 anual). En caso de muerte debido al asalto, también se puede brindar un beneficio de hasta US \$10.000.



## Priority Pass™ Acceso a Salas VIP

El programa Priority Pass Acceso a Salas VIP brinda a los tarjetahabientes elegibles de MasterCard acceso a más de 600 salas VIP en los aeropuertos principales de más de 100 países del mundo, con todos sus privilegios.

Independientemente de la aerolínea, la membresía de viajero frecuente o la clase del pasaje comprado, los tarjetahabientes elegibles disfrutarán de todas las comodidades de una sala VIP de aeropuerto. Cómo funciona Priority Pass: Antes de viajar, los tarjetahabientes pueden entrar a la página [www.prioritypass.com](http://www.prioritypass.com) y ver un directorio de las salas VIP de aeropuertos disponibles en el mundo entero. Los tarjetahabientes elegibles presentan sus tarjetas de afiliación de Priority Pass para ser admitidos; se permiten invitados a discreción de cada sala. Los tarjetahabientes disfrutarán de refrigerios, periódicos y televisión, de cortesía. Además, hay acceso a instalaciones de oficina, incluyendo teléfono, fax, salones de conferencia e Internet (donde esté disponible).



## Servicio de Asistente de Viajes

Los Servicios de Asistente de Viajes brindan ayuda a los tarjetahabientes y a sus dependientes cuando viajan a una distancia como mínimo de 160 kilómetros (100 millas) de la ciudad de residencia del tarjetahabiente. No se trata de una cobertura de seguro. Los gastos en los que

se incurran son responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Este servicio brinda asistencia de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluyendo los feriados). Este servicio se proporciona al tarjetahabiente, al cónyuge, pareja de hecho y a los hijos dependientes solteros de 25 años de edad y menores que viajen con el tarjetahabiente. Servicios disponibles: Referencias para Emergencias Médicas y Legales, Transferencia de Adelanto para Fianza, Asistencia para Reemplazo de Documentos y Pasajes Perdidos, Transmisión de Mensajes Urgentes, Rastreo y Reenvío de Equipaje Perdido e Información sobre Destinos con Anterioridad al Viaje.

# Resumen de Beneficios de MasterCard para los Programas de Crédito al Consumidor (cont.)



## MasterSeguro de Autos™

MasterSeguro de Autos paga por los daños cubiertos ocasionados al vehículo de alquiler cuando la tarjeta MasterCard elegible se usa para iniciar y pagar la transacción completa de alquiler. También aplican los puntos de recompensas de MasterCard, pero todos los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de

MasterCard. El tarjetahabiente de MasterCard y aquellas personas designadas en el contrato de alquiler del automóvil como conductores autorizados tienen cobertura. El tarjetahabiente debe alquilar el auto a su nombre y rechazar la exoneración de responsabilidad de daños por colisión/pérdida (CDW/LDW) que ofrece la compañía de alquiler de vehículos. Los daños cubiertos comprenden:

- Daños físicos al vehículo alquilado ocasionados por choque, robo, acto de vandalismo e incendio accidental, hasta el valor real en efectivo, en sujeción al monto del beneficio máximo pagado.
- Los cargos razonables y habituales que cobra la compañía de alquiler de vehículos mientras el auto está reparándose (cargos por "Pérdida de Uso"), que estén confirmados por un registro de Utilización de Flota.
- Los cargos de remolque razonables y habituales hasta el taller de reparación calificado más cercano que cobra la agencia de alquiler en el caso de una pérdida cubierta.



## MasterSeguro de Viajes™

MasterSeguro de Viajes brinda cobertura por muerte, invalidez parcial (desmembramiento) o parálisis accidental al viajar como pasajero por tierra, aire o mar en un transporte común con licencia. Los tarjetahabientes deben comprar los pasajes, en su totalidad, con una de sus tarjetas MasterCard

elegible o adquirirlos a través de los puntos ganados en un programa de recompensas de MasterCard, pero todos los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de MasterCard. Las pérdidas que resulten de actos de terrorismo están cubiertas. La cobertura se proporciona al tarjetahabiente, al cónyuge, pareja de hecho, infantes (viajando sin la compra de un boleto/billete/pasaje) y los hijos dependientes solteros menores de 18 años, o hasta la edad de 25 años si son estudiantes a tiempo completo, incluyendo los hijastros o hijos legalmente adoptados. Infantes están cubiertos donde las normas locales lo permitan. No es necesario que el cónyuge, pareja de hecho y los hijos dependientes estén viajando con el tarjetahabiente para ser considerados Personas Aseguradas.

Además, a través del programa de Beneficio de Viaje Asegurado, MasterSeguro de Viajes brinda cobertura las 24 horas por muerte accidental durante un plazo de hasta 60 días terminando después que la persona asegurada desembarca de un transportador común, en el destino de un viaje con cobertura.



## MasterAssist™ Plus

MasterAssist Plus ofrece a los tarjetahabientes elegibles, a su cónyuge, pareja de hecho y los hijos dependientes una cobertura de hasta US \$25.000 (€30.000 en Europa) para Gastos Médicos cuando se encuentren de viaje fuera de sus países de residencia. La Evacuación por Emergencia Médica, la Repatriación de Restos, los

Costos de Convalecencia en Hotel y los Costos de Viaje de Emergencia para la Familia también están cubiertos cuando los tarjetahabientes cargan el transporte común a una tarjeta MasterCard elegible. También aplican los puntos de recompensas de MasterCard, pero todos los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de MasterCard. Para viajar a Europa, a fin de satisfacer los requisitos del Acuerdo de Schengen, MasterAssist Plus ofrece prueba de elegibilidad de la cobertura de viaje/médico. MasterAssist Plus puede ofrecerse sin desembolso de efectivo, lo que significa que el proveedor se comunicará directamente con el hospital/clínica y procesará el pago, sin que el tarjetahabiente tenga que efectuar ningún desembolso, siempre y cuando los servicios sean para Gastos Médicos elegibles.



## MasterAssist™ Black

MasterAssist Black ofrece a los tarjetahabientes elegibles, a su cónyuge, pareja de hecho y los hijos dependientes una cobertura de hasta US \$150.000 para Gastos Médicos cuando se encuentren de viaje fuera de sus países de residencia hasta 60 días consecutivos.

La Evacuación por Emergencia Médica, la Repatriación de Restos, los Costos de Convalecencia en Hotel y los Costos de Viaje de Emergencia para la Familia también están cubiertos cuando los tarjetahabientes cargan el transporte común a una tarjeta MasterCard elegible. También aplican los puntos de recompensas de MasterCard, pero todos los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de MasterCard. Para viajar a Europa, a fin de satisfacer los requisitos del Acuerdo de Schengen, MasterAssist Black ofrece prueba de elegibilidad de la cobertura de viaje/médico.

También incluye cobertura de seguro especial de viaje para:

- Pasaje de regreso al país de residencia, ante una necesidad—hasta US \$7.500 en cualquier clase
- Efectivo por hospitalización—US \$200/diarios (hasta 30 días, sujeto a 1 día deducible)

MasterAssist Black puede ofrecerse sin desembolso de efectivo, lo que significa que el proveedor se comunicará directamente con el hospital/clínica y procesará el pago, sin que el tarjetahabiente tenga que efectuar ningún desembolso, siempre y cuando los servicios sean para Gastos Médicos elegibles.

# Resumen de Beneficios de MasterCard para los Programas de Crédito al Consumidor (cont.)



## **Inconveniencia de Viajes**

Esta cobertura se proporciona automáticamente cuando el costo total de la tarifa de pasajero de la Compañía de Transporte común haya sido cargado a su tarjeta MasterCard elegible y/o haya sido adquirido con los puntos ganados por un Programa de Recompensas, pero todos

los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de MasterCard. El Servicio de Inconveniencia de Viajes ofrece cobertura por viajes demorados o cancelados. Esta cobertura brinda beneficios de hasta US \$200 por pérdidas a consecuencia de una demora de por lo menos 4 horas consecutivas desde la hora especificada de partida en el itinerario del transporte común. Se brinda una cobertura de hasta US \$3.000 para los viajes que se cancelen inesperadamente por causas de muerte, lesión grave o enfermedad. Beneficios son en exceso de la cobertura del transporte común.



## **Protección de Equipaje**

La Protección de Equipaje puede reembolsar a los tarjetahabientes cuando el equipaje que han despachado con un transportador común se pierde y/o se demora durante el tránsito, siempre que el pasaje se haya comprado con una tarjeta Mastercard elegible. También aplican los puntos

de recompensas de MasterCard, pero todos los cargos/impuestos deben ser pagados con la tarjeta elegible de MasterCard. Son elegibles el tarjetahabiente, su cónyuge, pareja de hecho y los hijos dependientes tanto si viajan juntos como si lo hacen por separado. La cobertura se limita al costo real de la reparación o sustitución de la maleta y de los bienes personales que ésta contenga, hasta US \$3.000 por incidente. El equipaje de mano no está cubierto. También se puede reembolsar a los tarjetahabientes por la compra de artículos de primera necesidad, hasta US \$600, si el equipaje se demora más de 4 horas. Beneficios son en exceso a la cobertura del transporte común. Asistencia para ofrecer ayuda en el rastreo y localización de equipaje perdido también está disponible.



## **Protección de Compras**

La Protección de Compras ofrece reembolsos por pérdidas por robo y/o daño accidental hasta 90 días después de la fecha de la compra, de cualquier tienda, por un monto máximo US \$5.000 por incidente, sujeto a un máximo agregado de US \$20.000 por cuenta por un

período de 12 meses. El artículo debe haberse comprado totalmente con una tarjeta MasterCard elegible. Disponibles en mercados selectos de Latino América.



## **Garantía Extendida**

Garantía Extendida ofrece cobertura duplicada en los términos de la garantía original del fabricante de artículos cubiertos hasta 1 año por un monto de US \$2.500, con un máximo agregado de US \$5.000 por un período de 12 meses. Si un plan de garantía opcional se compra (además

de la garantía del fabricante de la marca original o tienda) después del período de cobertura de la garantía de la tienda y la marca finaliza, según sea el caso, se extenderá por 1 año siempre y cuando no excedan 3 años. Disponibles en mercados selectos de Latino América. El artículo debe haberse comprado totalmente con una tarjeta MasterCard elegible.