

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



LOGO DE
BANCO



Mastercard® Standard Crédito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard® Global Service

Es un servicio gratuito para todos los tarjetahabientes Mastercard® que proporciona asistencia mediante una llamada telefónica desde cualquier parte del mundo.

Servicios que Ofrece:

- Asistencia en todo el mundo las 24 horas del día.
- Soporte e información sobre el uso de los beneficios.
- Reporte de tarjetas perdidas y robadas.
- Reemplazo de tarjeta en una emergencia.
- Anticipo de efectivo en caso de emergencia.

COMPRA



Protección de Compras*

Este seguro reembolsa el costo de Compras Cubiertas pagadas con una tarjeta de crédito Mastercard Standard en caso de robo o daño accidental.

Importante

- Cobertura de hasta US \$100 por evento y un máximo de \$200 por año.
- Válido hasta 45 días después de realizada la compra.
- Válido para compras en línea una vez recibidas físicamente.
- La compra del producto debe haberse hecho por completo con una tarjeta de crédito Mastercard® Standard elegible.



SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard® Global Service

Es un servicio gratuito para todos los tarjetahabientes Mastercard® que proporciona asistencia mediante una llamada telefónica desde cualquier parte del mundo.

Servicios que Ofrece:

- Asistencia en todo el mundo las 24 horas del día.
- Soporte e información sobre el uso de los beneficios.
- Reporte de tarjetas perdidas y robadas.
- Reemplazo de tarjeta en una emergencia.
- Anticipo de efectivo en caso de emergencia.

COMPRA



Protección de Compras*

Este seguro reembolsa el costo de Compras Cubiertas pagadas con una tarjeta de crédito Mastercard Gold en caso de robo o daño accidental.

Importante

- Cobertura de hasta US \$200 por evento y un máximo de US \$400 por año.
- Válido hasta 45 días después de realizada la compra.
- Válido para compras en línea una vez recibidas físicamente.
- La compra del producto debe haberse hecho por completo con una tarjeta de crédito Mastercard Gold elegible.



Garantía Extendida*

Es simple: al pagar un artículo con una tarjeta de crédito Mastercard Gold elegible, se extiende la garantía original del artículo comprado hasta por 1 año más.

Importante

- Cobertura de hasta US \$200 por evento y un máximo de US \$400 por año.
- Válido para compras en línea una vez recibidas físicamente.
- La compra del producto debe haberse hecho por completo con una tarjeta de crédito Mastercard® Gold elegible.
- El reclamo debe realizarse después de que la garantía original de la tienda y el artículo hayan vencido (sin exceder los 3 años).



Mastercard® Platinum Crédito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard® Global Service

Es un servicio gratuito para todos los tarjetahabientes Mastercard® que proporciona asistencia mediante una llamada telefónica desde cualquier parte del mundo.

Servicios que Ofrece:

- Asistencia en todo el mundo las 24 horas del día.
- Soporte e información sobre el uso de los beneficios.
- Reporte de tarjetas perdidas y robadas.
- Reemplazo de tarjeta en una emergencia.
- Anticipo de efectivo en caso de emergencia.



Concierge

Asistente personal las 24 horas del día (cualquier día, cualquier hora) que ayuda a los tarjetahabientes brindándoles soluciones sin que tengan que salir de casa.

¿Cuándo llamar?

- Si se necesita encontrar un artículo, tienda, lugar o información en general.
- ¿El tarjetahabiente necesita un electricista, niñera, plomero o cualquier otro servicio? Los asesores de Concierge también pueden encontrar al profesional que se necesite.
- ¿El tarjetahabiente quiere enviar un regalo a alguien? Los asesores de Concierge también pueden ayudar a los tarjetahabientes a sorprender a una persona especial.
- Consejos de restaurantes, mercados, farmacias y otros comercios con entrega a domicilio.
- Recomendaciones de libros disponibles en línea o librerías con entrega a domicilio.
- Entretenimiento, cuidado de la higiene de mascotas y tiendas especializadas con entrega a domicilio.
- Actividades en casa, consejos de libros y apps para niños.
- Recetas para cocinar en familia y mucho más.



MasterRental™*

Es un seguro que ofrece cobertura al alquilar vehículos en cualquier parte del mundo, al pagar por daños accidentales en caso de colisión, robo, incendio accidental y vandalismo.

Importante

- Cobertura de hasta US \$75,000 por hasta 31 días consecutivos.
- La reserva y el alquiler del vehículo debe pagarse en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard Platinum elegible.
- Debe rechazar cualquier seguro, que brinde cobertura parcial o total por los daños de colisión y/o daños por pérdida (CDW/LDW) que ofrezca la Empresa de Alquiler. Únicamente aceptar el seguro de daño a terceros.



MasterAssist™ Plus*

A veces al viajar ocurren inconvenientes médicos inesperados, por eso las tarjetas de crédito Mastercard Platinum elegible ofrecen un seguro que brinda cobertura por gastos médicos, rehabilitación en hotel, costos de viaje de emergencia para familiares y mucho más.

Importante

- Cobertura de hasta US \$25,000.
- Aplica únicamente para el tarjetahabiente, su cónyuge o parejas de hecho e hijos dependientes a los que le haya comprado el pasaje en un medio de transporte común con una tarjeta de crédito Mastercard Platinum elegible.
- Los gastos médicos aplican solo internacionalmente.
- Aplica una vez iniciado el viaje cubierto.
- Los pasajes deben haber sido pagados en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard® Platinum elegible.

VIAJES



Mastercard® Travel Services

Upgrades*, desayunos gratuitos, 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, todo esto (y mucho más) está al alcance de los tarjetahabientes Mastercard® Platinum crédito.

¿Cómo disfrutar este beneficio?

Los tarjetahabientes deben ingresar a travel.mastercard.com, registrar su Mastercard® Platinum y empezar a explorar todas las ofertas.



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® Black Crédito

SERVICIOS DE ASISTENCIA



Mastercard® Global Service

Es un servicio gratuito para todos los tarjetahabientes Mastercard® que proporciona asistencia mediante una llamada telefónica desde cualquier parte del mundo.

Servicios que Ofrece:

- Asistencia en todo el mundo las 24 horas del día.
- Soporte e información sobre el uso de los beneficios.
- Reporte de tarjetas perdidas y robadas.
- Reemplazo de tarjeta en una emergencia.
- Anticipo de efectivo en caso de emergencia.



Concierge

Asistente personal las 24 horas del día (cualquier día, cualquier hora) que ayuda a los tarjetahabientes brindándoles soluciones sin que tengan que salir de casa.

¿Cuándo llamar?

- Si se necesita encontrar un artículo, tienda, lugar o información en general.
- ¿El tarjetahabiente necesita un electricista, niñera, plomero o cualquier otro servicio? Los asesores de Concierge también pueden encontrar al profesional que se necesite.
- ¿El tarjetahabiente quiere enviar un regalo a alguien? Los asesores de Concierge también pueden ayudar a los tarjetahabientes a sorprender a una persona especial.
- Consejos de restaurantes, mercados, farmacias y otros comercios con entrega a domicilio.
- Recomendaciones de libros disponibles en línea o librerías con entrega a domicilio.
- Entretenimiento, cuidado de la higiene de mascotas y tiendas especializadas con entrega a domicilio.
- Actividades en casa, consejos de libros y apps para niños.
- Recetas para cocinar en familia y mucho más.



Protección de Compras*

Este seguro reembolsa el costo de Compras Cubiertas pagadas con una tarjeta de crédito Mastercard® Black en caso de robo o daño accidental.

Importante

- Cobertura de hasta US \$5,000 por evento y un máximo de US 20,000 por año.
- Válido hasta 90 días después de realizada la compra.
- Válido para compras en línea una vez recibidas físicamente.
- La compra del producto debe haberse hecho por completo con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.



Garantía Extendida*

Es simple: al pagar un artículo con una tarjeta de crédito Mastercard Black elegible, se extiende la garantía original del artículo comprado hasta por 1 año más.

Importante

- Cobertura de hasta US \$2,500 por evento y un máximo de US \$5,000 por año.
- Válido para compras en línea una vez recibidas físicamente.
- La compra del producto debe haberse hecho por completo con una tarjeta de crédito Mastercard Black elegible.
- El reclamo debe realizarse después de que la garantía original de la tienda y el artículo hayan vencido (sin exceder los 3 años).

SEGUROS Y COBERTURAS



Protección contra Robo en ATM*

Cualquiera puede sufrir un asalto mientras se retira dinero de un cajero automático. Este seguro cubre en caso de robo de efectivo y/o de muerte debido al asalto en el cajero automático usando una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.

Importante

- Cobertura de hasta US \$1,000 por evento y US \$3,000 por año.
- Cobertura de US \$10,000 en caso de muerte.
- Cubre hasta 2 horas después de haber retirado dinero de un cajero automático.
- El tarjetahabiente o beneficiario debe hacer el reporte de robo o asalto con las autoridades respectivas.



MasterAssist™ Black*

A veces al viajar ocurren inconvenientes médicos inesperados, por eso las tarjetas de crédito Mastercard® Black elegibles ofrecen un seguro que brinda cobertura por gastos médicos, rehabilitación en hotel, costos de viaje de emergencia para familiares y mucho más.

Importante

- Cobertura de hasta US \$150,000.
- Aplica únicamente para el tarjetahabiente, su cónyuge o pareja de hecho e hijos dependientes a los que le haya comprado el pasaje en un medio de transporte común con una tarjeta de crédito Mastercard Black elegible.
- Los gastos médicos aplican solo internacionalmente.
- Aplica una vez iniciado el viaje cubierto.
- Los pasajes deben haber sido pagados en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.



MasterRental™*

Es un seguro que ofrece cobertura al alquilar vehículos en cualquier parte del mundo, al pagar por daños accidentales en caso de colisión, robo, incendio accidental y vandalismo.

Importante

- Cobertura de hasta US \$75,000 por hasta 60 días consecutivos.
- La reserva y el alquiler del vehículo debe pagarse en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.
- Debe rechazar cualquier seguro, que brinde cobertura parcial o total por los daños de colisión y/o daños por pérdida (CDW/LDW) que ofrezca la Empresa de Alquiler. Únicamente aceptar el seguro de daño a terceros.

VIAJES



Boingo – Internet sin costo alrededor del mundo

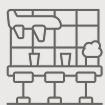
Acceso a más de 1 millón de hotspots alrededor del mundo en ubicaciones que incluyen aeropuertos, hoteles, cafeterías, restaurantes, en vuelos y más a través del app Wi-Finder.

¿Cómo disfrutar este beneficio?

1. El tarjetahabiente debe confirmar elegibilidad ingresando a mastercard.boingo.com.
2. Una vez confirmada elegibilidad, debe registrarse y descargar el app Wi-Finder.
3. Luego de descargar el app, el tarjetahabiente debe seguir las instrucciones para disfrutar Wi-Fi sin costo en su próximo viaje.

Incluye

- El tarjetahabiente podrá usar hasta 4 dispositivos (teléfonos móviles, tabletas y computadoras personales).
- Servicio al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo, teléfono, chat o redes sociales.



Experiencia en Aeropuertos de Mastercard®

Las esperas en los aeropuertos pueden ser agotadoras, por eso los tarjetahabientes Mastercard Black crédito cuentan con acceso a cientos de experiencias que le harán disfrutar cada una de ellas.

¿Qué ofrece?

Ofertas en restaurantes, tiendas y spas en los locales participantes y acceso a más de 1,100 salas VIP en más de 600 aeropuertos alrededor del mundo.

¿Cómo disfrutar este beneficio?

1. El tarjetahabiente debe ingresar a airport.mastercard.com y registrarse.
2. Luego debe descargar el app Mastercard Airport Experiences.
3. Por último, debe seguir las instrucciones del app y podrá empezar a disfrutar de salas VIP y experiencias en cientos de aeropuertos.



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.



Inconvenientes de Viajes*

Sufrir demoras o incluso la cancelación de un viaje puede ser muy estresante, por eso los tarjetahabientes Mastercard® Black crédito cuentan con una cobertura que les reembolsa los gastos que estas demoras o cancelaciones puedan llegar a generar.

Importante

- Cobertura de hasta US \$3,000 por cancelación de viaje y hasta de US \$200 por atrasos (de más de 4 horas).
- Aplica únicamente para el tarjetahabiente, su cónyuge o pareja de hecho e hijos dependientes a los que le haya comprado el pasaje en un medio de transporte común con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.
- Los pasajes deben haber sido comprados en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.
- La cobertura de Cancelación de Viajes, aplica cuando el Viaje Cubierto se cancela antes de que comience.
- La cobertura por Cancelación de Viaje complementa, como cobertura en exceso, la responsabilidad de la Empresa de Transporte Común y las compañías donde reservo el hospedaje.



Protección de Equipaje*

Los tarjetahabientes Mastercard® Black crédito cuentan con una cobertura en caso de pérdida de equipaje. También cuentan con cobertura en caso de demora de equipaje bajo la cual se le reembolsará el dinero que hayan gastado en la compra de artículos esenciales.

Importante

- Cobertura de hasta US \$600 en caso de demora de equipaje y de hasta US \$3,000 en caso de pérdida de equipaje.
- Incluye cobertura para el tarjetahabiente, cónyuge, pareja de hecho e hijos dependientes, viajen juntos o no.
- Los pasajes deben haber sido comprados en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard® Black elegible.
- Para hacer uso de la cobertura, el tarjetahabiente debe presentar el reporte de pérdida del equipaje de la compañía de transporte común.

¿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, ponlos 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)

