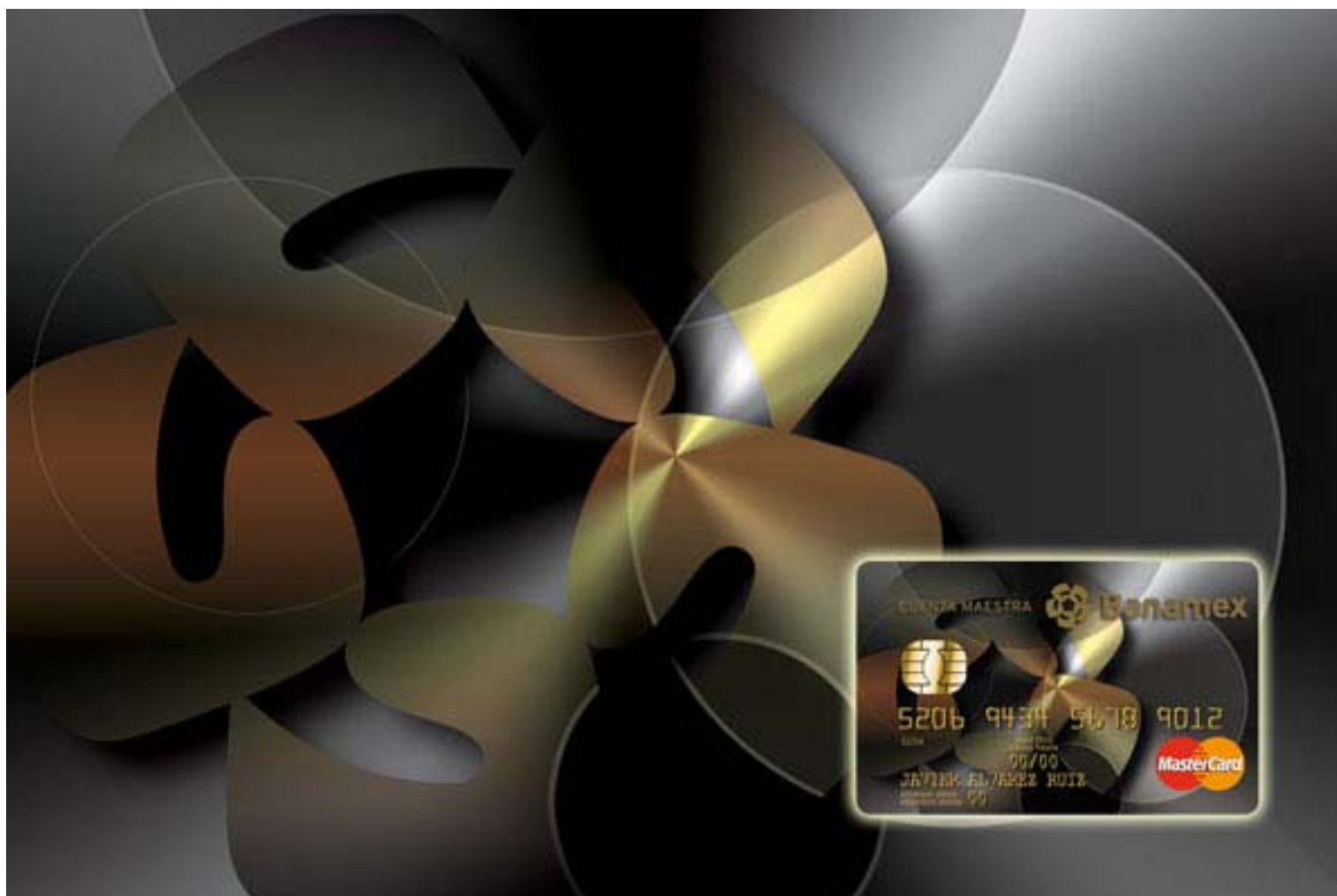


# CUENTA MAESTRA BANAMEX

## Guía de Beneficios



# INDICE

---

Presentación	1
Operaciones y Servicios sin costo	2
Protección de Precio	3
Garantía Extendida	7
Protección de Compras	11
Débito Seguro Plus	14
Límites de disposición de efectivo en Cajeros Automáticos	15
Protección contra robo y asalto en Cajeros Automáticos	16
Concierge	18
MasterCard Premium Global Collection™	22
Cómo presentar una reclamación	23

# GUÍA DE BENEFICIOS

---

En Banamex creemos que la innovación constante es fundamental para mantener su satisfacción.

Así fue hace 23 años, cuando con la primera **Cuenta Maestra Banamex** incorporamos el concepto que inició la era de los servicios financieros integrales en nuestro país.

Ahora, **Cuenta Maestra Banamex** evoluciona para brindarle beneficios que hoy por hoy, ningún producto ofrece en México y pone a su disposición la primera **Tarjeta Platinum de Débito** en el mercado mexicano.

Su Tarjeta, además de tener una nueva imagen y medidas de seguridad, cuenta con una amplia gama de privilegios exclusivos, pensados especialmente en sus necesidades y estilo de vida. En esta **Guía de Beneficios** encontrará información detallada acerca de los mismos.

Agradecemos su preferencia y le reiteramos nuestro compromiso de ser los primeros en ofrecerle los mejores productos y servicios financieros.

# OPERACIONES Y SERVICIOS SIN COSTO

---

Su Cuenta Maestra Banamex le ofrece los siguientes servicios sin costo:

<b>Cheque girado</b>	Sin Costo
<b>Retiros de efectivo</b> En Cajeros Automáticos Banamex En Cajeros Automáticos en el extranjero	Sin Costo Sin Costo
<b>Consultas de saldo</b> En Cajeros Automáticos Banamex En Cajeros Automáticos en el extranjero	Sin Costo Sin Costo
<b>Intento de retiro sin fondos</b> En Cajeros Automáticos Banamex En Cajeros Automáticos en el extranjero	Sin Costo Sin Costo
<b>Otros</b> Programa Débito Seguro Plus Emisión de tarjeta adicional Reposición de tarjeta por desgaste	Sin Costo Sin Costo Sin Costo
<b>Servicios</b> <b>BancaNet</b> Audiomático	Sin Costo Sin Costo

Consulte sus comisiones en [www.banamex.com](http://www.banamex.com), sección **Ley de Transparencia**.

# PROTECCIÓN DE PRECIO

---

Como tarjetahabiente de la Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex usted puede comprar confiado, sabiendo que se puede beneficiar con la cobertura proporcionada mediante la Protección de Precio.

Si usted encuentra un precio más bajo por un artículo 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 del territorio nacional) para el mismo artículo (igual marca, modelo, nombre y/o número de modelo). La Compra con Cobertura debe ser por un mínimo de \$50 USD.

## **Para obtener la cobertura:**

Use su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex para la compra total de un artículo nuevo dentro de territorio nacional. Cerciórese de guardar sus recibos en un lugar seguro.

## **Tipo de Cobertura que Usted Recibe:**

El monto máximo de beneficio es el equivalente a \$500 USD por incidente, sujeto a un máximo equivalente en moneda nacional a \$2,000 USD por Cuenta por un período de doce (12) meses. Las Compras con Cobertura entregadas 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 de Cobertura/Limitaciones:**

- 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 fabricante, 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. Cualquier artículo cuyo precio de compra original sea menor al equivalente de \$50 USD;
2. 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;
3. Obras de arte, antigüedades, armas de fuego y objetos de colección;
4. Pieles de animales, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos confeccionados en oro o que contengan oro (u otros metales preciosos y/o piedras preciosas);
5. Cualquier producto perecedero incluyendo alimentos, bebidas, tabaco y combustible;
6. Productos farmacéuticos y otros productos médicos y ópticos, así como equipos médicos;
7. Artículos a la medida/personalizados, exclusivos y únicos en su clase;
8. Cualquier artículo adquirido ilegalmente;

9. Animales vivos y plantas;
10. Cualquier vehículo motorizado incluyendo automóviles, barcos y aeroplanos, así como cualquier equipo y/o piezas necesarios para su funcionamiento y/o mantenimiento;
11. Terrenos, estructuras e instalaciones permanentes (incluyendo pero sin limitarse a edificios, casas, viviendas, así como construcción y mejoras del hogar);
12. 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);
13. Compras o anuncios por Internet;
14. Productos comprados fuera de la República Mexicana.
15. Costos de envío y/o transporte o diferencias de precios debido a los costos de manejo y envío e impuestos sobre la venta;
16. La diferencia de precio de un anuncio fuera del País de Residencia del tarjetahabiente o en una zona libre de impuestos;
17. 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;
18. 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;
19. 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;

20. Artículos comprados para reventa, o para uso profesional o comercial;
21. 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 Precio**

“Compras con Cobertura” son aquellos artículos comprados en su totalidad con su tarjeta y/o adquiridos con puntos ganados por un programa de Recompensas de MasterCard 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.

# GARANTÍA EXTENDIDA

---

Como tarjetahabiente de la Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex usted se pueden beneficiar protegiendo sus compras con la cobertura de la Garantía Extendida.

La Garantía Extendida duplica la cobertura de la garantía del fabricante original (o de la tienda) hasta un máximo de doce (12) meses en la mayoría de los artículos que usted compre. Una Compra con Cobertura debe tener un período mínimo de Garantía de tres (3) meses, sin exceder un período máximo de Garantía de tres (3) años.

## **Para Obtener Cobertura:**

- Use su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex para la compra total de un artículo nuevo.
- Cerciórese de guardar sus recibos y documentos de la Garantía en un lugar seguro.

## **El Tipo de Cobertura Que Usted Recibe:**

- Si el artículo cubierto que compró deja de funcionar bien y requiere reparación durante el período cubierto por este Programa, se proporcionan los beneficios para los costos de reparación, reemplazo o reembolso del artículo si no se puede reparar o reemplazar.
- El límite de cobertura es del equivalente en moneda nacional a \$2,500 USD por incidente, sujeto a un máximo del equivalente a \$5,000 USD por Cuenta por un período de doce (12) meses.
- Los artículos adquiridos por "Internet sin Subasta" y que cumplan con la definición de Compras con Cobertura, también están incluidos.
- Las Compras con Cobertura entregadas como regalos están incluidas.
- La compra original no tiene que estar registrada.

- La Cobertura duplica los términos de Garantía del fabricante original en artículos cubiertos, hasta un (1) año completo.
- La Garantía de la tienda en artículos de marca de la tienda están cubiertos.
- Si junto con el artículo se compra un plan de Garantía opcional (además de la Garantía del fabricante original o de la marca de tienda), la Garantía del fabricante original o de la marca de la tienda, cualquiera que corresponda, será extendida hasta por un (1) año adicional después que termine el período de cobertura tanto de la Garantía del fabricante original o de la marca de la tienda más la cobertura de Garantía opcional, siempre que ambos períodos de Garantía combinados no excedan los tres (3) años.

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

Las Compras con Cobertura:

- a) Son artículos comprados en su totalidad con su tarjeta.
  - b) Tienen una Garantía mínima (del fabricante y/o de la tienda) de tres (3) meses; y
  - c) Un período máximo combinado de Garantía (fabricante y tienda) no mayor de tres (3) años; y
  - d) La compra debe tener una Garantía válida, lo que significa:
    - (1) Debe haber una red de centros de servicio del fabricante y piezas disponibles dentro de su país de residencia;
    - (2) Confirmación de que el producto es elegible para Garantía en su país de residencia; (3) La Garantía contiene una descripción de lo que la misma cubre y lo que no cubre;
    - (4) El período de cobertura;
    - (5) El plan de acción del fabricante para corregir el problema; y
    - (6) Proveedores de servicio para la garantía.
- En caso de una reclamación o siniestro, 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. No dar aviso dentro del plazo de 30 días contados a partir de la fecha del incidente podrá

ocasionar que la reclamación sea denegada (consulte la sección “Cómo Presentar una Reclamación”).

- 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 programas.
- Los beneficios no excederán el monto real cargado a su tarjeta o el beneficio máximo.
- Su Cuenta debe estar al día en el momento de presentar la reclamación así como en el momento del posible pago por la reclamación.
- El tarjetahabiente debe tomar todas las medidas razonables para proteger, guardar y/o recuperar la propiedad.
- Ninguna persona o entidad que no sea el tarjetahabiente tendrá algún derecho legal o equitativo, remedio o reclamación para procedimientos de seguro y/o daños bajo esta cobertura o que surjan de la misma.

### **Lo que NO está cubierto por la Garantía Extendida (Exclusiones):**

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

- 1) Barcos.
- 2) Vehículos motorizados (incluyendo pero no limitado a aviones, automóviles y motocicletas), así como piezas y accesorios de vehículos motorizados.
- 3) Terrenos o construcciones (incluyendo pero no limitado a casas y residencias).
- 4) Productos consumibles y perecederos o servicios (incluyendo pero no limitado al desempeño o rendimiento de mano de obra o mantenimiento, reparación o instalación de productos, bienes o propiedades, o asesoría profesional de cualquier tipo).
- 5) Artículos que tengan una Garantía comprada a más de tres años.

- 6) Artículos que tengan una promesa de "satisfacción garantizada" que provee el reemplazo del producto o beneficios por cualquier situación que no sean defectos en materiales y/o manufactura del artículo.
  - 7) Artículos usados, reconstruidos y manufacturados.
  - 8) Cualquier envío o tiempos de entrega prometidos declarado o no, o que esté cubierto por la Garantía del fabricante.
  - 9) Cualquier artículo personalizado, único o excepcional.
- 

#### **Definiciones - Garantía Extendida**

"Garantía" (garantía extendida, garantía de la tienda o del fabricante) significa la obligación contractual de reparar o reemplazar un artículo debido a una avería que lo convierta en inservible para el propósito que fue producido. Esto excluye explícitamente cualquier garantía de desempeño, defectos de diseño, condiciones estéticas, desastres naturales y efectos resultantes, entre otros.

"Internet sin subasta" significa un comercio por Internet que no sea de subastas, que contenga un número de identificación de impuestos válido (o equivalente).

"Subasta" (en línea o en vivo) significa un lugar físico o un sitio de Internet donde los artículos se venden mediante ofertas o cotizaciones de precios; o donde los precios fluctúan según el número de personas que están comprando o que estén interesadas en comprar el producto. (Como ejemplos se incluyen, entre otros, Ebay, Ubid, Yahoo y las subastas en vivo públicas o privadas.)

# PROTECCIÓN DE COMPRAS

---

Como tarjetahabiente de la Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex usted puede comprar confiado, sabiendo que la mayoría de las compras que usted 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.

## **Para obtener la cobertura:**

Use su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex para la compra total de un artículo nuevo. Cerciérese de guardar sus recibos en un lugar seguro.

## **Tipo de Cobertura que Usted Recibe:**

Las Compras con Cobertura hechas en su totalidad con su tarjeta pueden estar cubiertas si el artículo se Daña accidentalmente o es Robado dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha de compra (indicada en el recibo de la tienda).

El monto máximo de beneficio es equivalente a \$2,500 USD por incidente, sujeto a un máximo al equivalente de \$10,000 USD por Cuenta por un período de doce (12) meses. Las Compras con Cobertura entregadas como regalos están incluidas. La compra original no tiene que estar registrada.

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

Las Compras con Cobertura que están compuestas por un par o conjunto estarán limitadas al costo de reparación o reemplazo del artículo específico robado o dañado. Si el artículo específico no puede ser reemplazado individualmente o reparado, el valor del par o conjunto será cubierto siempre que no exceda los límites mencionados arriba.

- 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. 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").

- Para reclamaciones por Hurto, 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 programas.
- Los beneficios no excederán el monto real cargado a su tarjeta o el beneficio máximo.
- Su Cuenta debe estar al día en el momento de presentar la reclamación y el posible pago por la reclamación.
- El tarjetahabiente debe tomar todas las medidas razonables para proteger, guardar y/o recuperar la propiedad.
- Ninguna persona o entidad que no sea el tarjetahabiente tendrá ningún derecho legal o equitativo, remedio o reclamación para procedimientos de seguro y/o daños bajo esta cobertura o que surjan de la misma.

### **Lo que No está cubierto por la Protección de Compras (Exclusiones):**

Este plan de seguro no provee cobertura para ninguno de los siguientes:

1. Cualquier vehículo motorizado: incluyendo automóviles, barcos y aeroplanos, así como cualquier equipo y/o piezas necesarios para su funcionamiento y/o mantenimiento;
2. Instalaciones fijas permanentes en casas y/o empresas, incluyendo pero sin limitarse a alfombrado, revestimiento para pisos y/o baldosas, acondicionadores de aire, refrigeradores o calentadores;
3. Cheques de viajeros, dinero en efectivo, boletos de cualquier tipo, instrumentos negociables, lingotes de oro o plata, monedas o sellos raros o preciosos, plantas, animales, artículos de consumo, productos perecederos y servicios;
4. Obras de arte, antigüedades y objetos de colección;

5. Pieles de animales, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos confeccionados en oro o que contengan oro (u otros metales preciosos y/o piedras preciosas);
6. Artículos que usted haya alquilado o arrendado;
7. Artículos usados, reconstruidos, reacondicionados o remanufacturados en el momento de la compra;
8. Gastos de manejo y envío o costos relacionados con instalación y montaje;
9. Artículos comprados para reventa, o para uso profesional o comercial;
10. Pérdidas causadas por alimañas, insectos, comején, moho, humedad o podredumbre, bacterias o herrumbre;
11. Pérdidas debidas a fallas mecánicas, eléctricas, de software o de datos incluyendo, pero no limitado a cualquier interrupción de energía eléctrica, sobrevoltaje, apagón o falla en las telecomunicaciones o sistemas satelitales;
12. Artículos dañados debido al desgaste y deterioro normal, defecto inherente al producto o por el curso normal del uso (tales como, entre otros, equipos deportivos o de recreación);
13. Artículos dañados por usted mediante alguna alteración (incluyendo, cortar, serruchar y moldear);
14. Artículos desatendidos en un lugar con acceso al público general;
15. Pérdida debido a o relacionado con incidentes nucleares, biológicos o químicos.

---

#### **Definiciones - Protección de Compras**

“Compras con Cobertura” son aquellos artículos comprados en su totalidad con su tarjeta y/o adquiridos con puntos ganados por un programa de Recompensas de MasterCard relacionado con su tarjeta.

“Daño” significa 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.

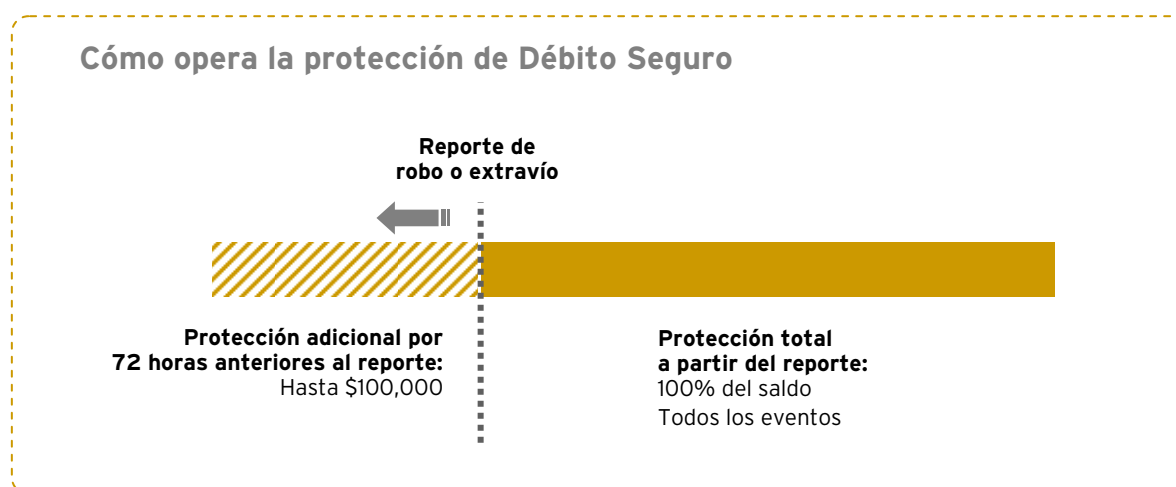
“Robado” significa artículos que fueron tomados por la fuerza y/o bajo coacción o la desaparición de un artículo de un lugar identificado, bajo circunstancias que indican la probabilidad de un hurto.

“Hurto” significa el acto ilegal de tomar una Compra con Cobertura perteneciente a un tarjetahabiente, sin el consentimiento del mismo, con la intención de despojar al propietario del valor de la compra.

# DÉBITO SEGURO PLUS

---

En caso de robo o extravío de su tarjeta, usted está protegido contra cargos no reconocidos que se hayan realizado dentro de las 72 horas previas a su reporte, hasta por \$100,000 M.N.



# LÍMITES DE DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

---

Para su conveniencia, Usted cuenta con límites preferenciales para disponer efectivo en cajeros automáticos a nivel nacional e internacional.

Concepto	Monto diario disponible	Monto mensual disponible
Disposiciones en Cajeros Automáticos a nivel nacional	\$10,000 M.N.	\$100,000 M.N.
Disposiciones en Cajeros Automáticos a nivel internacional	Equivalente a \$20,000 M.N.	Equivalente a \$140,000 M.N.

**Su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra Banamex es aceptada en más de 30 millones de comercios y 1 millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.**

# PROTECCIÓN CONTRA ROBO Y ASALTO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

---

Si a un tarjetahabiente de de Tarjeta Cuenta Maestra Platinum MasterCard® lo roban o asaltan durante o inmediatamente después de usar un ATM (“Cajeros Automáticos”), este programa repondrá el dinero robado y proporcionará un beneficio en caso de muerte.

## **Robo en ATM (dinero robado)**

Los tarjetahabientes tienen una cobertura contra Robo por dinero robado, de un monto de beneficio máximo de hasta el equivalente a \$1,000 USD por incidente, por el dinero retirado de cualquier ATM, en cualquier parte del mundo, usando su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra, siempre que:

- El robo se cometió usando la 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.

## **Muerte por haber sido Víctima de un Asalto en un ATM**

Si un tarjetahabiente es víctima de un Asalto mientras se encuentra usando su tarjeta en un ATM y pierde la vida, esta cobertura provee un beneficio por fallecimiento del equivalente a \$10,000 USD.

## **Condiciones/Limitaciones:**

- El beneficio por robo en un ATM está limitado a un beneficio máximo del equivalente a \$3,000 USD por año.
- Usted debe informar sobre el incidente a las autoridades policiales locales dentro de las 36 horas posteriores al asalto y es necesario que en este informe se indique el margen de tiempo de cobertura en el que el asalto ocurrió, a menos que usted esté legalmente incapacitado para hacerlo.

- En 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 y Asalto en ATM (Exclusiones):**

La Protección contra Robo y Asalto en ATM no cubre ninguna pérdida, fatal o no, causada por o como consecuencia de:

1. Cualquier acto intencional o declaración falsa fraudulenta cometido por el tarjetahabiente o por uno de sus familiares cercanos (cónyuge o pareja por derecho consuetudinario, hijos o padres);
2. Daños y/o responsabilidades a terceros;
3. Daño o Pérdida de cualquier otra cosa que no sea el dinero retirado de su Cuenta;
4. Daños y/o responsabilidades ocurridos antes o después del período de robo cubierto; lesión corporal que no sea fallecimiento (no se aplica a Robo en ATM - Dinero Robado).

---

#### **Definiciones - Protección contra Robo y Asalto en ATM**

“Asalto” significa cualquier acto de violencia cometido por un tercero, que genere lesiones físicas, con la intención de Robar al tarjetahabiente.

“ATM” significa cualquier máquina de cajero automático (ATM), Bankomatic o Cajeros Automáticos que constituyan dispositivos computadorizados de telecomunicaciones que le brindan 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 cajero.

“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.

“Tercero” significa cualquier persona que no sea el tarjetahabiente, su cónyuge, hijo o padres.

“Pérdida”, con respecto a la Protección contra Robo y Asalto en ATM significa un Robo, mediante la Violencia o Asalto, de dinero retirado de un ATM; o/y Fallecimiento causado por asesinato durante un Asalto dentro de las 2 horas de haber completado una transacción de ATM con una tarjeta con cobertura.

“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 al tarjetahabiente.

# CONCIERGE

---

Concierge es un servicio elite para ayudarle a hacer sus reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, localizar artículos difíciles de encontrar, así como comprar y entregar regalos especiales. El costo de los bienes o servicios se factura a su Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra.

## **Quiénes son elegibles:**

Los tarjetahabientes de la Tarjeta Platinum de Débito Cuenta Maestra, sus Cónyuges e Hijos dependientes.

## **Dónde están disponibles los servicios:**

Los servicios están disponibles en el mundo entero. Podrían aplicarse restricciones en las regiones que se encuentren involucradas en un conflicto interno o internacional, o en aquellos países y territorios donde la infraestructura existente sea considerada inadecuada para garantizar el servicio. Usted puede comunicarse con Concierge antes de emprender un viaje, para confirmar si los servicios están disponibles o no en su(s) destino(s) de viaje.

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

El Concierge le asistirá brindándole los siguientes servicios:

### **Asistencia general:**

- Alquiler de automóviles y limusinas
- Localización de tiendas minoristas/de especialidades
- Investigación y comparación de productos
- Referidos a servicios domésticos especializados
- Referidos a servicios especializados

**Información cultural:**

El Concierge le proporcionará información sobre eventos y atracciones locales y/o en el extranjero, tales como conciertos, obras teatrales y eventos deportivos. El Concierge también le proporcionará información sobre su destino antes del viaje, incluyendo información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.

**Recomendaciones y reservaciones de restaurantes:**

Concierge brinda acceso a una amplia red de distinguidos restaurantes a nivel nacional o cuando viaja al exterior. Si está buscando ese restaurante especial con una vista panorámica para una experiencia gastronómica excepcional, el Concierge puede recomendarle el lugar apropiado y asistirle con las reservaciones, cuando estén disponibles. Concierge le ayudará con información acerca de restaurantes, tal como ubicación, tipo de cocina, horario de atención, vestuario requerido, rango de precios y opciones generales del menú.

**Información y coordinación de entretenimientos:**

Concierge puede asistirle con referidos para entradas de funciones de ópera, ballet, obras teatrales, conciertos, eventos deportivos y museos. Si la información no es suficiente, el Concierge puede ayudarle a adquirir las entradas.

**Referidos y coordinación de servicios empresariales:**

Cuando esté de viaje, un Concierge asociado puede ayudarle proporcionándole interpretaciones de emergencia o referidos a traductores, alquiler de equipos empresariales (tales como computadora o teléfono celular) e información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.

**Recomendaciones sobre campos de golf:**

Concierge le proporcionará información y recomendaciones, así como tea times para campos de golf públicos y semiprivados en las principales ciudades. Información y asistencia para actividades recreativas:

- Paseos y visitas a lugares de interés
- Información sobre deportes recreativos
- Referidos para gimnasios y centros de acondicionamiento físico

**Servicio de referencias y coordinación de regalos:**

Concierge le proporcionará referidos y hará coordinaciones para diseñadores florales, globos, cestas de regalos y paquetes, así como para ideas de regalos exclusivos específicos de acuerdo a sus necesidades. Se pueden proporcionar referidos y coordinaciones tanto a nivel nacional como internacional.

### **Artículos difíciles de encontrar:**

Concierge le asistirá en relación con artículos difíciles de encontrar, tales como libros agotados, objetos de arte y artículos especializados. Concierge puede hacer las coordinaciones para la entrega de los artículos seleccionados en el destino de su elección.

### **Costo de los servicios de asistencia proporcionados:**

La mayoría de los servicios se ofrecen sin costo alguno para usted. Sin embargo, de acuerdo con las circunstancias y dependiendo de la naturaleza del servicio solicitado, el Servicio de Concierge puede tener que hacer un pago por adelantado en su nombre sujeto a la aprobación de usted. En ese caso, el pago por adelantado y los cargos de entrega relacionados serán reembolsados al Servicio de Concierge a través del débito de su Cuenta.

Usted será responsable de todos los costos y gastos relacionados con su solicitud. Todos los gastos serán cargados, en algunos casos antes de la compra, a la cuenta de su tarjeta, independientemente del éxito de la búsqueda o de la aceptación por parte de usted de los productos o servicios para los cuales se hicieron las coordinaciones en su nombre.

Concierge procurará obtener la autorización antes de hacer las coordinaciones para un servicio; en algunos casos podrá requerirse una autorización por escrito.

Cuando se compran productos o servicios en su nombre:

- Los artículos serán comprados o entregados de acuerdo con las regulaciones nacionales e internacionales.
- Usted es en todo momento responsable de los aranceles y gastos de formalidades de impuestos y aduana.
- Concierge recomienda que los artículos sean asegurados para envíos por correo y transporte marítimo, y no se responsabiliza por ninguna demora, pérdida, daño o consecuencia resultante.

## **Condiciones/Limitaciones del servicio:**

Concierge no puede llevar a cabo ninguna solicitud que consideremos sea:

- Para la reventa, con fines profesionales o comerciales
- Prácticamente imposible o irrealizable
- Sujeta a riesgos, por ejemplo, fuentes ilegales
- Una violación de la privacidad de otra persona
- Una violación de las leyes nacionales e internacionales
- Poco ética o inmoral
- Una búsqueda de precios de artículos con descuento

Concierge se reserva el derecho de rechazar o dejar de trabajar en una solicitud en cualquier momento y no será responsable de ninguna consecuencia. Si se rechaza una solicitud, Concierge le alertará al respecto y se esforzará por ofrecer una alternativa.

Concierge se esforzará por usar en todo momento los proveedores que son reconocidos profesionalmente y confiables de acuerdo con la experiencia de Concierge; en casos en los que un servicio solicitado sólo pueda ser proporcionado por un proveedor que no cumpla con estos criterios, Concierge le informará sobre los posibles riesgos. Si usted de todas maneras desea utilizar los servicios de dicho proveedor, Concierge no acepta ninguna responsabilidad por los riesgos contraídos, las consecuencias que surjan de los mismos o la resolución de cualquier disputa con el servicio proporcionado.

Concierge no acepta ninguna responsabilidad que surja de cualquier proveedor que no cumpla con las obligaciones contraídas con usted.

---

### **Definiciones - Concierge**

“Niño(s)” significa hijos dependientes nombrados, incluyendo hijos adoptivos e hijastros, del tarjetahabiente comprendidos entre recién nacidos y los 18 años de edad, o 25 años si asisten como estudiantes a tiempo completo a una institución acreditada de enseñanza superior, que sean solteros y que residan permanentemente junto con el tarjetahabiente, y reciban la mayoría de su manutención y sustento por parte del tarjetahabiente.

“Cónyuge” significa el esposo o la esposa del tarjetahabiente, según lo legislado y/o regulado por las leyes locales, y que vive en la misma residencia que el tarjetahabiente en el País de Residencia del tarjetahabiente.

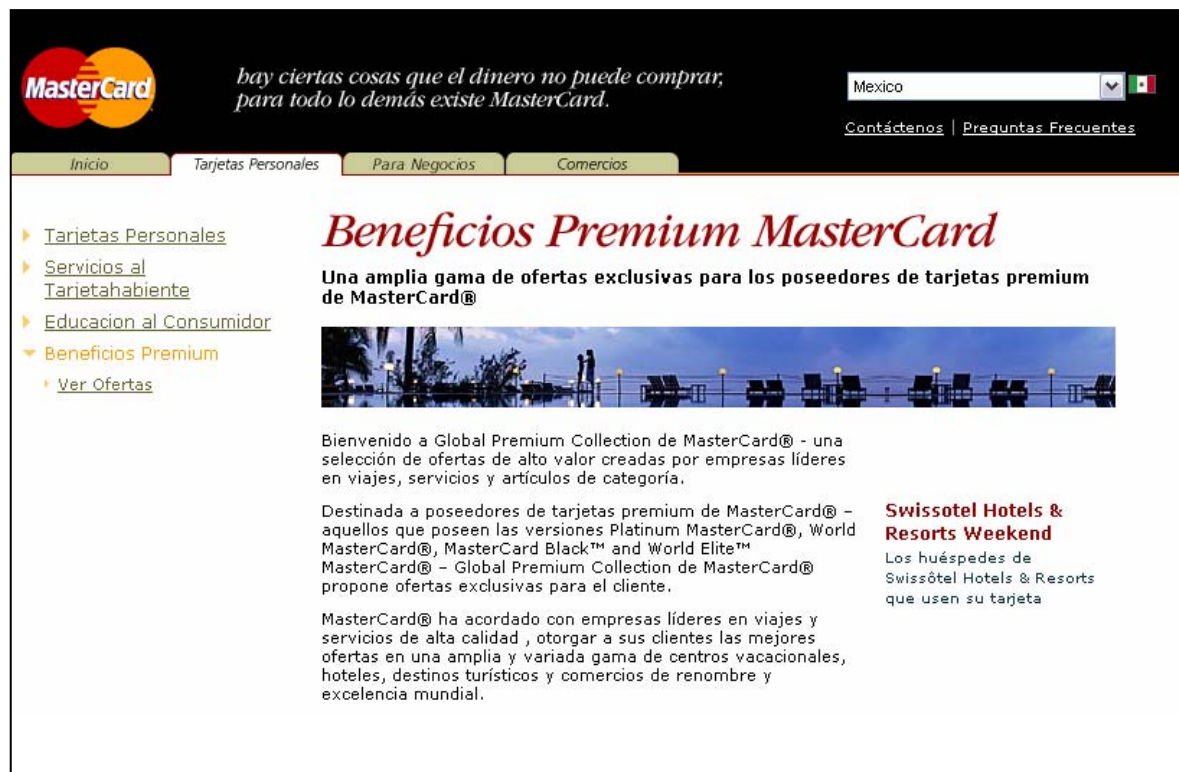
# MASTERCARD GLOBAL PREMIUM COLLECTION™

Este programa le brinda acceso a una variedad de beneficios creados por empresas líderes en viajes, artículos exclusivos, restaurantes y servicios.

Como tarjetahabiente de Cuenta Maestra recibirá un trato preferencial, incluyendo ascensos de categoría, descuentos y ofertas exclusivas.

MasterCard agrega al programa nuevas ofertas y establece relaciones con nuevos asociados anualmente.

**Para mayor información, puede consultar [www.mastercard.com/mx/](http://www.mastercard.com/mx/) Sección Tarjetas Personales, Beneficios Premium.**



The screenshot shows the MasterCard website interface. At the top left is the MasterCard logo. To its right is the slogan: "hay ciertas cosas que el dinero no puede comprar, para todo lo demás existe MasterCard." A dropdown menu shows "Mexico" with a Mexican flag icon. Below the slogan are links for "Contáctenos" and "Preguntas Frecuentes". A navigation bar contains "Inicio", "Tarjetas Personales", "Para Negocios", and "Comercios". The main content area features a sidebar with a tree view: "Tarjetas Personales" (expanded), "Servicios al Tarjetahabiente", "Educación al Consumidor", "Beneficios Premium" (expanded), and "Ver Ofertas". The main heading is "Beneficios Premium MasterCard" in a red serif font. Below it is the sub-heading "Una amplia gama de ofertas exclusivas para los poseedores de tarjetas premium de MasterCard®". A photograph shows a person on a balcony overlooking a pool at dusk. The text below the photo reads: "Bienvenido a Global Premium Collection de MasterCard® - una selección de ofertas de alto valor creadas por empresas líderes en viajes, servicios y artículos de categoría. Destinada a poseedores de tarjetas premium de MasterCard® - aquellos que poseen las versiones Platinum MasterCard®, World MasterCard®, MasterCard Black™ and World Elite™ MasterCard® - Global Premium Collection de MasterCard® propone ofertas exclusivas para el cliente. MasterCard® ha acordado con empresas líderes en viajes y servicios de alta calidad, otorgar a sus clientes las mejores ofertas en una amplia y variada gama de centros vacacionales, hoteles, destinos turísticos y comercios de renombre y excelencia mundial." To the right of this text is a box for "Swissotel Hotels & Resorts Weekend" with the text: "Los huéspedes de Swissôtel Hotels & Resorts que usen su tarjeta".

# COMO PRESENTAR UNA RECLAMACION

---

En caso de una reclamación, se deberán seguir los siguientes procedimientos:

- Usted (tarjetahabiente) o el beneficiario o alguien que actúe legalmente a nombre de cualquiera de los dos, debe notificarnos dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha del **incidente/evento** (o, en caso de Protección de Precios, dentro de los 60 días a partir de la fecha de compra), o de lo contrario su reclamación podría ser denegada. Al recibir una notificación de reclamación, el Administrador del Plan, el Administrador de Reclamaciones o la Compañía de Seguros le suministrará al beneficiario el(los) Formulario(s) de Reclamaciones necesario(s);
- Llene totalmente el (los) Formulario(s) de Reclamación;
- Presente toda la información Requerida (prueba de pérdida), tal como se describe en esta sección, antes de los treinta (30) días a partir de la fecha de la Notificación de la Reclamación.

Tenga en cuenta que a veces se podrá solicitar información adicional a fin de procesar su reclamación. Es su responsabilidad brindar esta información para procesar la reclamación.

Para recibir ayuda para presentar una reclamación, llame al:

## **Centro de Atención Telefónica VIP de Banamex**

Ciudad de México	<b>2262 5535</b>
Otras ciudades:	<b>01-800-021-5232</b>
Estados Unidos o Canadá:	<b>1-800-226-2639</b>
Otros países, por cobrar:	<b>1-636-722-6799</b>

## **PROTECCIÓN DE COMPRAS \***

Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Un recibo original que muestre que el pago del artículo fue efectuado en su totalidad con la tarjeta elegible;

- b) Para reclamaciones por hurto, debe proporcionar copias oficiales del informe policial;
  - c) Para reclamaciones por hurto, debe proporcionar copias oficiales de los presupuestos de reparación;
  - d) El estado de cuenta del tarjetahabiente que muestre que la cuenta está abierta y al día, en el momento de presentar la reclamación.
- \* Es posible que se le exija enviar el(los) artículo(s) dañado(s), con los gastos por su cuenta, para una mayor evaluación de su reclamación.

## **PROTECCIÓN DE PRECIOS**

### Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Un recibo original que muestre que el pago del artículo fue efectuado en su totalidad con la 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 Y ASALTO EN ATM \***

### Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Una copia del Informe Policial, que debe presentarse dentro de las 36 horas de haber ocurrido el Robo o Asalto en ATM;
  - b) Documentación detallando el incidente, lesión o muerte, incluyendo artículos periodísticos, copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del médico que atiende el caso, informe forense y certificado de defunción;
  - c) Verificación de transacción confirmando la transacción en ATM (recibo o registro bancario) indicando el momento y el monto del retiro de efectivo.
- Se debe presentar un informe policial dentro de las treinta y seis (36) horas

## **Pago de Reclamaciones:**

En donde lo permita la ley, el Beneficio por Pérdida de Vida es pagadero al beneficiario designado por el tarjetahabiente. Si no hubiera tal persona designada, el pago de la reclamación se hará al primer beneficiario que sobreviva al tarjetahabiente, de la siguiente manera:

- a. Cónyuge;
- b. Hijos, a partes iguales;
- c. Padres, a partes iguales;
- d. Hermanos y hermanas, a partes iguales; o
- e. Albacea o administrador.

Todos los otros beneficios serán pagados al tarjetahabiente o a otra parte correspondiente cuando sea necesario. El pago por cualquier indemnización estará sujeto a las leyes y normas gubernamentales que estuviesen en vigencia en el país en donde se realiza el pago.

**Los montos de los beneficios que se describen en esta Guía están expresados en Dólares de EE. UU. (US\$). El pago de reclamaciones será efectuado en moneda local, cuando así lo exija la ley, con la Tasa de Cambio de Moneda Extranjera oficial publicada en la fecha en la que se realiza el pago de la Reclamación.**

## DISPOSICIONES GENERALES Y AVISOS LEGALES

### Disposiciones Generales:

**Estos beneficios y servicios para tarjetahabientes elegibles de MasterCard entran en vigencia el 1 de octubre de 2008. 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 solamente a los efectos 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 cambio 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.

Los servicios de Concierge son proporcionados por AXA Assistance, USA. Esta cobertura de seguro está asegurada por Compañías aprobadas como Miembros de AIG. 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, Mercer Health & Benefits, LLC de New York, NY, en nombre de MasterCard Worldwide, Región de América Latina y el Caribe, en Purchase, New York, Estados Unidos. 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 servicio designado para servicios y beneficios que no sean de seguros brindados a los tarjetahabientes tiene la potestad final para determinar y responder a cualquier reclamación, comentario, consulta o disputa, relacionado con el uso del programa de beneficio al tarjetahabiente.

### 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 International 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 un beneficio/programa es cancelado, 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 será las 12:01 a.m., Hora del Este.

Cualquier reclamación de beneficios de Protección contra Robo y Asalto en ATM que ocurra antes de la fecha de entrada en vigencia de cancelación, no se verá perjudicada por la cancelación o la no renovación, sujeto a los términos y condiciones de la Póliza Maestra. Para Protección de Compras y Protección de Precios, los beneficios no se aplicarán si su cuenta de tarjeta MasterCard deja de estar abierta, de ser válida y de estar al día en la fecha en que se presenta la reclamación o en la fecha del pago de la reclamación.

### Cuenta Válida:

(1) Su cuenta de tarjeta MasterCard debe estar abierta, ser válida y estar al día para que se aplique cualquier beneficio, cobertura o servicio; y (2) No se pagarán los beneficios ni se aplicará la cobertura si, en la fecha del suceso o incidente que cause o dé como resultado una pérdida cubierta conforme a cualquier plan de seguro, su cuenta de tarjeta MasterCard no está abierta, no es válida, no está al día o está en estado de mora, cobro o cancelación; y (3) En el caso de Protección de Compras y Protección de Precios, los beneficios no serán válidos y no se aplicará la cobertura si, en la fecha de presentación de una reclamación o en la fecha que deberá pagarse una reclamación, su cuenta de tarjeta MasterCard no está abierta, no es válida, no está al día o está en estado de mora, cobro o cancelación.

### **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 (los) Administrador(es) 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.

### **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 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 tarjeta o a cualquier otra compañía que realice servicios y/o administración en nombre de estos programas.

### **Acciones Legales:**

No se podrá interponer ninguna acción legal para obtener una recuperación en virtud de los beneficios asegurados hasta sesenta (60) días después que se haya dado a la Compañía de Seguros una prueba de pérdida por escrito. 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 **cualquier Póliza(s) Maestra(s) de seguro** que, en su fecha de vigencia, esté en conflicto con los estatutos del país en el que la póliza se entrega o se emite para su entrega, se enmienda por medio del presente, para cumplir con el requisito mínimo de dichos estatutos.

**Sanciones:** La cobertura y los beneficios proporcionados por estos programas serán nulos y sin valor, si infringen las sanciones económicas o comerciales de Estados Unidos como, por ejemplo, entre otras, las sanciones administradas y ejecutadas por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros ("OFAC") del Departamento del Tesoro 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 serán sometidos a y resueltos 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, tal como la descrita 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. Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimientos para proteger su información personal.