

Guía de Preguntas Frecuentes sobre la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto – Tarjetahabiente Natural

1. **¿Cuáles son los beneficios de la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?**
Con la Tarjeta de Débito Mastercard sin contacto podrás disfrutar de compras en línea, suscripción a servicios, pagos sin contacto en punto de ventas habilitados con tecnología Contactless, retiro de efectivo en cajeros automáticos y pagos en puntos de venta manera rápida y segura, en el territorio nacional.
2. **¿Por qué debo retirar/obtener una Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?**
Porque evolucionamos a la última generación de tarjeta de débito. Con la Tarjeta de Débito Mastercard sin contacto podrás disfrutar de compras en línea, suscripción a servicios, pagos sin contacto en punto de ventas habilitados con tecnología Contactless, retiro de efectivo en cajeros automáticos y pagos en puntos de venta manera rápida y segura, en el territorio nacional.
3. **¿Al recibir mi Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto, la tarjeta anterior Maestro queda cancelada?**
Sí, tu tarjeta Maestro se cancelará de manera inmediata al recibir tu nueva Tarjeta de Débito Mastercard sin contacto. Esto se debe a que la nueva tarjeta de débito Mastercard sin contacto reemplaza por completo a la anterior Tarjeta de Débito Maestro.
4. **¿Es una tarjeta crédito?**
No, esta es una tarjeta débito.
5. **¿Qué debo hacer al retirar mi Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?**
Al retirar la tarjeta MasterCard debito sin contacto, debes activarla y asignar una nueva clave a través del IVR - 0500-BANPLUS (2267587) Opción 4 y 1.
6. **¿Cuáles nuevas transacciones puedo realizar con la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?**
 - ✓ Compras en línea.
 - ✓ Pago sin contacto en punto de ventas habilitados con tecnología Contactless.
 - ✓ Suscripción a servicios.
 - ✓ Además de Retiro de efectivo en cajeros automáticos y pagos en puntos de venta.
7. **¿Puedo usar la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto fuera de Venezuela?**
No, solo en comercios ubicados en el territorio nacional.
8. **¿Esta Tarjeta tiene el código de validación para realizar compras en línea?**
Sí, el código está ubicado al reverso de la tarjeta.

9. ¿En cuáles puntos de venta puedo usarla sin contacto?
En todos los puntos de ventas “habilitados” con tecnología Contactless a nivel nacional. Busca el símbolo de pago sin contacto en los puntos de venta. Cada vez son más los comercios que aceptan esta tecnología.
10. Sí el punto de venta no está habilitado para Contactless ¿cómo uso mi tarjeta de débito?
Sí, puedes usar tu tarjeta de débito Mastercard sin contacto, aunque el punto de venta no esté habilitado para esta tecnología. Esta tarjeta tiene chip, el cual se inserta en el equipo tal y como se hace actualmente con cualquier tarjeta.
11. ¿En una transacción Contactless debo ingresar el pin?
Solo ingresas el PIN si la compra es superior a \$20.
12. ¿Tiene fecha de vencimiento?
Sí, a diferencia de la Maestro esta tarjeta tiene fecha de vencimiento.
13. ¿Puedo continuar realizando compras contra mi cuenta Divisas Plus?
Si, continuarás realizando las mismas operaciones que realizas con la tarjeta Maestro.
14. ¿Cuáles medidas de seguridad debo tener con la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?
Protege tu clave. No la divulgues ni compartas con nadie. En los comercios exige siempre proteger tus datos.
15. ¿Todos los bancos venezolanos evolucionarán a esta tecnología?
Si, Mastercard está realizando un importante esfuerzo para lograr la actualización de todo el parque de tarjetas de débito del país.
16. ¿Cuál es la comisión para la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto? Se aplicarán las mismas comisiones de la Tarjeta de Débito Maestro:
 - ✓ Emisión de plásticos.
 - ✓ Reposición de plásticos.
 - ✓ Tarifa en cajeros automáticos (ATM) Banplus.
 - ✓ Tarifa en cajeros automáticos (ATM) Otros bancos.
 - ✓ Consulta en ATM Banplus.
 - ✓ Consulta en ATM Otros Bancos.
 - ✓ Insuficiencia de saldo.
 - ✓ Transferencia en ATM Banplus.
 - ✓ Transferencia en ATM Otros bancos.
17. ¿Qué es el Candado Virtual?
Es un instrumento de seguridad vía internet que le permite al cliente de una Tarjeta de Débito Mastercard Banplus tener control del uso de las operaciones en comercio electrónico y contactless (a partir de compras superiores a \$20).

18. ¿Para compras en comercio electrónico y contactless debo activar el Candado Virtual?

Sí, debes activar el candado virtual para poder realizar compras por internet y contactless.

19. ¿Dónde debo activar el candado virtual?

A través de Banplus On Line, los clientes naturales podrán abrir o cerrar el candado virtual siguiendo los siguientes pasos:

- ✓ Ingresa a Banplus Online.
- ✓ Ingresa tu usuario y contraseña.
- ✓ Ingresa a Banplus Online.
- ✓ Selecciona el módulo de Tarjeta de Débito.
- ✓ Presiona la opción de Candado Virtual.
- ✓ Selecciona el mecanismo de seguridad a utilizar.
- ✓ Selecciona tu tarjeta Mastercard Débito y activa el Candado Virtual en la opción Abrir.
- ✓ Recuerda que al culminar las compras debes cerrar el Candado Virtual para mantener la seguridad de tu tarjeta, de no hacerlo, el sistema lo realizará de forma automática luego de cuatro (4) horas.

20. Si presento algún problema con la activación del Candado Virtual, ¿a dónde me puedo comunicar?

Debes comunicarte con el Centro de Atención al Cliente 0501-BANPLUS (2267587).

21. ¿Los límites diarios de compra son ajustables por el usuario de la Tarjeta de Débito Mastercard sin Contacto?

Los límites diarios por monto y transacciones son parametrizados por el Banco.

22. ¿El cambio de tarjeta de débito afectará la afiliación al Banplus On Line?

No, aplican los mismos parámetros establecidos en tu Tarjeta de Débito Maestro.