



TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo solicitar la tarjeta de crédito Mastercard de Banque Heritage?

En el caso de que usted no sea cliente deberá abrir una cuenta con Banque Heritage y solicitarla a través del formulario de Apertura de Cuenta.

Si usted ya es cliente del banco, para solicitar la tarjeta de crédito, deberá completar el Contrato Mastercard (F.180) y la Solicitud de Tarjeta Personal Mastercard (F.182). En el caso de que el solicitante sea una persona jurídica, deberá completar el Contrato Mastercard (F.180) y la Solicitud de Tarjeta Corporativa Mastercard (F.183).

Además del Contrato y la Solicitud usted deberá presentar:

- Copia de cédula de identidad vigente
- Constancia de domicilio
- Constancia de ingresos o garantía prendaria (sobre depósitos o valores):
 - Constancia de ingresos: el límite de crédito de la tarjeta no podrá superar el 80% del ingreso nominal.
 - Garantía prendaria (F.190):
 - Prenda de Depósitos: Se requerirá un depósito por el 120% del límite de crédito a otorgar. El monto resultante será depositado a la vista o a plazo a nombre del Garante.
 - Prenda de Valores en Custodia: El departamento de riesgos establecerá el límite de crédito a otorgar según el portafolio del cliente.

No contar con antecedentes negativos ni en Clearing ni en BCU.

¿Qué tipos de tarjetas ofrece Banque Heritage en Uruguay?

Las tarjetas de crédito Mastercard que ofrece Banque Heritage son:

- Internacional
 - Gold
 - Black
 - Corporativa
 - Corporativa Ejecutiva

Las tarjetas de crédito Mastercard de Banque Heritage cuentan con tecnología Dual Chip y Contactless. El Chip reduce la posibilidad de clonación y fraude y la tecnología Contactless le permite realizar la compra en el comercio acercando la tarjeta al POS.

Consultar los costos en tarifarios: [www. heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy)

¿Qué diferencia hay entre la tarjeta Mastercard Internacional, Gold y Black?

Las diferencias están en los costos anuales, los límites mínimos de las tarjetas, los aranceles por compras en el exterior, el servicio de asistencia para viajes (Mastercard Assist) y además MC Black cuenta con otros beneficios.

La tarjeta MC Internacional tiene un límite de compra mínimo de \$ 50.000, la tarjeta MC Gold \$ 80.000 y MC Black \$ 208.500.

Las tarjeta MC Internacional y Gold tienen un 3% de recargo más IVA sobre los consumos realizados en el exterior, las tarjetas Black se encuentran exoneradas.

El servicio de asistencia en viajes le brinda asistencia médica, odontológica, jurídica y por pérdida de equipaje en todo el mundo a partir de los 100 kilómetros de su domicilio. La tarjeta MC Internacional tiene cobertura médica por USD 15.000 durante 60 días corridos, la MC Gold por USD 20.000 durante 90 días corridos y la tarjeta MC Black por USD 50.000 durante 120 días corridos.

MC Black cuenta además con Servicio de Asistencia Personal y ConciERGE las 24hrs. sin costo, llamando al 0800 8514. Cuenta también con Mastercard Airport Experience, con acceso a más de 1000 Salas VIP, en más de 120 países y más de 440 aeropuertos alrededor del mundo. La entrada tiene costo.

Consultar los costos en tarifarios: [www. heritage.com.uy](http://www.heritage.com.uy)

La tarjeta corporativa, ¿se emitirá a nombre de una persona jurídica?

En la tarjeta puede aparecer el nombre de la empresa. Se abrirá una Cuenta Principal a nombre de la persona jurídica sobre la cual no se emitirán tarjetas en forma directa, sino que a través de ella es posible solicitar la emisión de extensiones a nombre del personal. La cuenta principal tendrá un límite que se distribuirá entre las extensiones.

¿Cuánto demora la emisión de una tarjeta?

Después de haber sido aceptada la solicitud, el plazo de emisión será en 24 hs.

¿Dónde se realiza la entrega de la Tarjeta?

En las sucursales del Banco o en la dirección que el cliente indique.

¿Cuándo puedo empezar a utilizarla?

Si usted retiró la tarjeta en las sucursales la activación se realiza en el momento. Si usted recibió la tarjeta por correo deberá enviar un mail a instrucciones@heritage.com.uy, en el Asunto: *Desbloqueo* en el que deberá enviar escaneado el acuse de recibo firmado o llamar al 29160177 int. 1 de 10 hs. a 18 hs.

¿Es posible solicitar adicionales aunque la persona no sea integrante de la cuenta?

Sí es posible. Se pueden solicitar hasta tres tarjetas adicionales sin cargo. El límite máximo de crédito será el disponible que tenga la tarjeta titular.



¿De qué manera se reciben las renovaciones?

Las renovaciones, estados de cuenta y documentación en general, irán al domicilio postal fijado por el cliente.

¿Cuál es la vigencia de las distintas tarjetas?

El vencimiento se puede ver directamente en el anverso del plástico. Si tu tarjeta caduca el 05/25 significa que podrá utilizarla hasta mayo del año 2025. Las tarjetas se renuevan automáticamente hasta que el tarjetahabiente no manifieste lo contrario.

¿Cuándo y cómo se cobra el costo anual de la tarjeta?

Se cobra en el primer Estado de Cuenta y es independiente al uso de la tarjeta. Es un costo fijo y es anual. Los precios se encuentran detallados en los tarifarios, disponible en: <https://www.heritage.com.uy/>

¿Es posible realizar retiros en efectivo con la tarjeta Mastercard en los cajeros automáticos?

Sí, utilizando la tarjeta y el PIN (número de identificación personal). En Uruguay puede realizarlo a través de los cajeros automáticos Banred y RedBrou, en Argentina en redes Link y Banelco, en Brasil en Itaú y en el resto del mundo a través de Cirrus.

¿Cómo solicito el PIN para realizar retiros?

Para solicitar el PIN deberá comunicarse al (+598) 2902 4900 y digitar 3 ó desde el exterior (+5411) 4340 5656 (cobro revertido).

¿Qué cargo tienen los retiros?

Por el servicio el socio abona un arancel y un interés desde el momento de la obtención del adelanto hasta el próximo vencimiento de su resumen de cuenta.

En Uruguay, si el retiro es en pesos uruguayos, el cargo es del 3.67% sobre el importe retirado y un importe fijo de \$ 25 por transacción. En caso de que sea en dólares estadounidenses, el cargo es de 1.23% sobre el importe retirado e importe fijo de USD 3.5 por transacción.

Sobre los retiros realizados en el exterior en moneda extranjera, se cobra un arancel según la entidad, más el 0.09% sobre el importe retirado y un importe fijo de USD 3.6 por transacción.

Todos los cargos son más IVA (22%).

¿Qué cantidad de retiros se pueden realizar por día?

Depende de la red en que se encuentre operando.

¿Los retiros influyen en el límite de la tarjeta?

Si influyen. Usted puede retirar en efectivo hasta el 40% del límite otorgado.



¿Es obligatorio presentar el documento de identidad al realizar una compra?

Por razones de seguridad, se sugiere presentar el documento que compruebe la identidad del tarjetahabiente y firmar el dorso de la tarjeta. Los comerciantes deberán verificar la identidad del portador de la tarjeta de crédito.

Recuerde que la primera operación realizada con su tarjeta Contactless deberá ser con contacto (Chip), insertando la tarjeta en el POS. A partir de ese momento quedará habilitada la función Contactless para que realice sus compras.

¿Las tarjetas pueden ser utilizadas en todos los países?

Sí, son aceptadas alrededor del mundo en los locales minoristas y cajeros automáticos, donde se encuentre el logo Mastercard, Maestro ó Cirrus. Actualmente está habilitado en más de 22 millones de lugares en el mundo.

¿Las compras en el exterior tienen recargos?

Tienen recargo de un 3% para las tarjetas MC Internacionales y Gold, las tarjetas MC Black se encuentran exoneradas.

¿Cómo se realizar el aviso por viaje?

Lo podrá hacer a través de ebanking, ingresando en Tarjetas MasterCard/Aviso de viaje.

¿Cómo se accede al estado de cuenta de la tarjeta?

Desde ebanking usted podrá consultar los Estados de Cuenta ingresando en Tarjetas de Crédito/Consultas.

También a través del servicio on-line MasterConsultas www.masterconsultas.com.uy. Este servicio además le permite hacer un seguimiento de las operaciones efectuadas con su tarjeta.

Y a través del teléfono 2902 4900 atención al socio Mastercard.

¿Qué es el pago mínimo que aparece en mi estado de cuenta?

Es el monto mínimo obligatorio a abonar en la fecha de vencimiento del plazo de pago de cada liquidación.

¿Dónde se puede pagar la tarjeta?

A través de e banking en Tarjetas Mastercard/Instruir Pago.

En las Redes de cobranza Abitab y Red Pagos (próximamente).

¿Cuáles son los débitos automáticos que puedo asociar a la tarjeta?

ANCEL, ANTEL, ANEP, BSE, CPU, IMM, IMMaldonado: a través del formulario de First Data - SOLICITUD DE ALTA DE DEBITOS AUTOMÁTICOS

PATENTE: a través del formulario de First Data - SUCIVE Pago de patente única por débito automático



¿Cómo se accede al servicio de alertas para controlar mis compras?

Usted podrá crear alertas para que se le notifique mediante celular o mail cada vez que realice una transacción y esta configuración puede ser por importe u origen de la misma.

Ir a www.masterconsultas.com.uy – SOCIOS - Ingresar su clave e ir a Servicio de mensajes, allí podrá realizar la configuración que usted desee.

¿Dónde comunicarse en caso de extravío, hurto, robo o falsificación de la tarjeta?

En Montevideo con Mastercard las 24 horas al (+598) 2902 6800, o desde el exterior las 24 horas al teléfono (+5411) 4340 5656, o con Banque Heritage al (+598) 2916 0177 de lunes a viernes de 10 a 18 horas, opción 1 o con su ejecutivo de cuentas.

En caso de pérdida, robo o hurto de su tarjeta, es necesario que denuncie su tarjeta en forma inmediata en el Centro de Atención a Socios de Argencard Uruguay, para interrumpir el ingreso de operaciones ajenas a su responsabilidad y acceder al Sistema Amplia Cobertura. No cubre adelantos de efectivo. La tarjeta denunciada se bloquea y se procede a generar un reemplazo. Mastercard enviará el reemplazo de la tarjeta al domicilio que disponga el tarjetahabiente dentro de las 48/72 hs., en cualquier lugar del mundo.

¿Las tarjetas de crédito tienen algún tipo de Seguro?

Desde octubre de 2019, a las tarjetas de crédito Mastercard de Banque Heritage se les adhiere un seguro por fraude y un seguro de vida.

SEGURO DE FRAUDE

- Asegurador: MAPFRE
- TARIFA: 3 USD mensuales + IVA
- DESCRIPCIÓN DE COBERTURA: Pérdida o daño como consecuencia de la falsificación y/o robo de la tarjeta de crédito.
- LÍMITE DE COBERTURA: Hasta USD 4.000 por tarjeta.

SEGURO DE VIDA

- Asegurador: SURA
- TARIFA: 0.3% sobre saldo deudor de tarjeta de crédito al cierre de cada mes + IVA
- DESCRIPCIÓN DE COBERTURA: Por fallecimiento.
- LÍMITE DE COBERTURA: Hasta un máximo de \$ 100.000 por cliente.

Si usted no cuenta con cobertura de Seguro en su tarjeta puede solicitarlo a su ejecutivo de cuentas.

Por otras consultas diríjase a: serviciosdecuenta@heritage.com.uy o al teléfono **2916 0177** – opción 1.

Por más información <https://www.heritage.com.uy/> y <http://www.masterconsultas.com.uy/>

