

## **PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA TARJETA DE DÉBITO DELSUR MAESTRO**

### **1. ¿Dónde y cuándo puedo solicitarla?**

En cualquier agencia del banco en horario de atención al cliente y si está por abrir una cuenta, aproveche el momento y solicítela en ese instante.

### **2. ¿Qué necesito para utilizar la Tarjeta de Débito DELSUR Maestro?**

Tener su clave secreta, la cual usted mismo genera en el momento de su entrega en nuestras agencias.

### **3. ¿Dónde la puedo utilizar?**

En todos los Cajeros Automáticos DELSUR y todos los cajeros de Otros Bancos, pertenecientes a las redes Suiche 7B, Conexus y Cirrus. También la puede utilizar en todos los Puntos de Venta afiliados a Maestro, en DELSUR Online y en nuestro Centro de Atención Telefónica a través del 0500 DELSUR 0.

### **4. ¿Qué debo hacer si deseo cancelar la tarjeta de débito?**

Debe acudir a cualquiera de nuestras agencias para formalizar el requerimiento.

### **5. ¿Cuáles son los costos asociados a la Tarjeta de Débito DELSUR Maestro?**

La Tarjeta se emite sin costo y sin cargos por mantenimiento. Los costos asociados directamente a la Tarjeta resultan de la sustitución por Robo, Extravío, Pérdida o Deterioro. Los otros costos están asociados a las operaciones realizadas por cualquiera de nuestros servicios electrónicos y sus tarifas las puedes revisar en nuestro documento de comisiones por servicio.

### **6. ¿Existe un límite de transacciones?**

No existe límite en cantidad de transacciones, ni por Cajeros Automáticos y ni en Puntos de Venta.

### **7. Si existe alguna transacción que no reconozca o si percibo movimientos irregulares con mi cuenta ¿qué debo hacer?**

Debe llamar al 0500 DELSUR 0 para solicitar el bloqueo de la tarjeta y luego debe acudir a J-00079723-4 cualquier agencia para formalizar el requerimiento.

**8. ¿Qué podría ocurrir si extravió mi Tarjeta o si no me aseguro de mantenerla vigilada en el proceso de uso?**

En caso de distracciones de esta naturaleza podría ser sujeto a fraude por uso ilícito y no autorizado de la tarjeta de parte de terceros. Es por esta razón que al momento de efectuar un pago en un Punto de Venta con su Tarjeta de Débito DELSUR Maestro, debe asegurarse de no perder de vista su tarjeta. Cuando esté ingresando la clave, tanto en Puntos de Venta como en Cajeros Automáticos, asegúrese que otras personas no la puedan ver. Recuerde que su clave es secreta e intransferible. En caso de pérdida o robo debe llamar al 0500 DELSUR 0 para solicitar la suspensión de la tarjeta y luego debe formalizar la cancelación de la misma en cualquiera de nuestras agencias.

**9. Si la operación no fue exitosa y aun así me debitaron el monto, ¿qué debo hacer?**

Debe acudir a cualquiera de nuestras agencias para formalizar el reclamo. Recuerde siempre conservar el último recibo de su transacción.