

## GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD Y VISA DELSUR

- 1. ¿Qué son las Tarjeta de Crédito MasterCard y Visa DELSUR con Tecnología Chip?**  
Son tarjetas que contienen un dispositivo chip, que le permitirá realizar transacciones más rápidas y seguras ya que de acuerdo a esta tecnología las tarjetas no pueden ser clonadas.
- 2. ¿Las Tarjetas de Crédito MasterCard y Visa DELSUR con Chip puedo usarla en todos los locales comerciales?**  
Sí, las Tarjetas de Crédito DELSUR son instrumentos de pago que pueden utilizarse en todos los establecimientos afiliados a la franquicia correspondiente de su tarjeta, ya sea MasterCard, Visa y/o Maestro.
- 3. ¿Puedo usar mis Tarjetas de Crédito DELSUR con Chip en el exterior?**  
Sí, las Tarjetas de Crédito DELSUR están adaptadas a los estándares internacionales. Recuerde que para utilizar su tarjeta de crédito en el exterior, primero deberá realizar su solicitud de tramitación y autorización de divisas ante la Comisión de Administración de Divisas.
- 4. ¿Tiene algún costo adicional utilizar las Tarjetas de Crédito DELSUR?**  
Sí, se generarán costos adicionales al solicitar algún servicio asociados a la tarjeta; los mismos se encuentran publicado en nuestro tarifario vigente.
- 5. ¿Qué debo hacer al momento de realizar el pago de mis compras?**  
Al momento realizar el pago de tus compras con tus Tarjetas de Crédito MasterCard y Visa DELSUR usted debe:
  1. Presentar la Tarjeta en cualquier comercio afiliado a las franquicias Visa y/o MasterCard junto con tu Cédula de Identidad.
  2. El cajero del comercio introducirá la Tarjeta de Crédito en la ranura que posee el Punto de Venta Electrónico, el cual emitirá el recibo correspondiente al consumo.
  3. Revisar y verificar que el recibo coincida con el monto de la compra realizada.
  4. Firmar el recibo y exigir una copia.
- 6. ¿Cómo y cuándo debo realizar los pagos a mis Tarjetas de Crédito DELSUR?**  
Los Pagos debe realizarlos mensualmente de la fecha límite indicada en los Estados de Cuenta, para evitar cargos en atraso.

En el caso que desees financiarte, debes cancelar una cantidad igual o mayor a la indicada como "PAGO MÍNIMO". Si no desees financiarte, cancela la cantidad indicada como "PAGO TOTAL"

Realiza los pagos de cualquiera de las siguientes maneras:

**1.- Cargo Automático:** domiciliando el pago mínimo o total de tu Tarjeta de Crédito a cualquiera de tus cuentas DELSUR. Solicítalo a través de cualquiera de nuestras agencias.

**2.- DELSUR Online:** visitando nuestra página [www.delsur.com.ve](http://www.delsur.com.ve), selecciona la opción "DELSUR Online / Tarjetas de Crédito" e introduce los datos solicitados.

**3.-Por Agencia:** realizando tus pagos en cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional.

**7. ¿A qué se refiere los intereses aplicados a los consumos realizados con las Tarjetas de Crédito DELSUR?**

El cálculo de los intereses de financiamiento comprende intereses sobre el capital reflejado en tu Estado de Cuenta anterior, por los días comprendidos entre las fechas de facturación de ambos Estados de Cuenta (anterior y actual).

Los intereses generados por cada consumo se deducirán los intereses generados a favor del cliente por cada pago o crédito reflejado en el Estado de Cuenta, por los días transcurridos entre la fecha de transacción hasta la fecha de facturación.

La fórmula es la siguiente:

$$I = [C \times i \times (t/360)]$$

I = Intereses

C = Capital adeudado (cargos, exceptuando comisiones, intereses generados y cuotas de otros créditos)

i = tasa de interés vigente establecida por el Banco Central de Venezuela

t = Días transcurridos de financiamiento

**8. ¿Qué son los intereses de mora?**

Los intereses de mora comprenden intereses sobre el capital reflejado en tu Estado de Cuenta anterior, por los días comprendidos entre las fechas de facturación de ambos Estados de Cuenta (anterior y actual). A lo anterior se deducirán los intereses generados a favor del cliente por cada pago o crédito reflejado en el Estado de Cuenta, por los días transcurridos entre la fecha de transacción hasta la fecha de facturación.

Nota: Los intereses de financiamiento y demora se cobran sobre la base de 360 días

**9. ¿Puedo solicitar una Tarjeta de Crédito DELSUR adicional?**

Si, como tarjetahabiente titular podrás solicitar Tarjetas de Crédito Adicionales para tus familiares directos. Estas tarjetas corresponden directamente con tu cuenta, por lo que comparten tu límite de crédito y los consumos que tus tarjetahabientes adicionales realicen, aparecerán reflejados en tu Estado de Cuenta, debidamente identificados.

**10. ¿Qué debo hacer en caso de Robo, Pérdida o Extravío de mis Tarjetas de Crédito DELSUR?**

En caso de robo, pérdida o extravío debes hacer los siguientes pasos:

1. Debes comunicarte al teléfono 0501-999.99.99 y solicitarle al operador la cancelación de tu tarjeta de crédito.
2. Deberás efectuar tus pagos en las fechas correspondientes de manera habitual hasta que te llegue tu nueva tarjeta de crédito.
3. Cuando recibas tu nueva tarjeta de crédito deberás activarla a través de los teléfonos que aparecen en el portatarjeta y seguir cancelando tus pagos a esta nueva tarjeta.

**11. ¿Qué debo hacer en el caso de reclamos por cargos no autorizados y cobros indebidos?**

En el caso de reclamos por cargos no autorizados y cobros indebidos:

1. Debes dirigirte a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y realizar el reclamo correspondiente con alguno de nuestros ejecutivos de negocios.
2. Debes consignar una carta explicativa sobre el consumo no reconocido y fotocopia del Estado de Cuenta que refleje los consumos en reclamo.

**12. NO OLVIDES**

1. Al recibir tu nueva Tarjeta de Crédito es importante firmarla y activarla de inmediato.
2. Si recibes la renovación de tu tarjeta, destruye la anterior.
3. No utilices claves fáciles de identificar (cédulas de identidad, fechas de nacimiento, etc.).
4. Mantente atento mientras realizan una operación con tu tarjeta.
5. Antes de firmar un recibo o voucher, verifica que el monto de la compra sea el correcto.
6. Solicita y conserva la copia del voucher aun cuando la transacción realizada sea fallida/rechazada.
7. Revisa con frecuencia tu Estado de Cuenta para verificar tus movimientos.
9. Siempre lee detenidamente los términos y condiciones al hacer una compra por Internet.