

MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES

Master Debit *Banco del Tesoro*

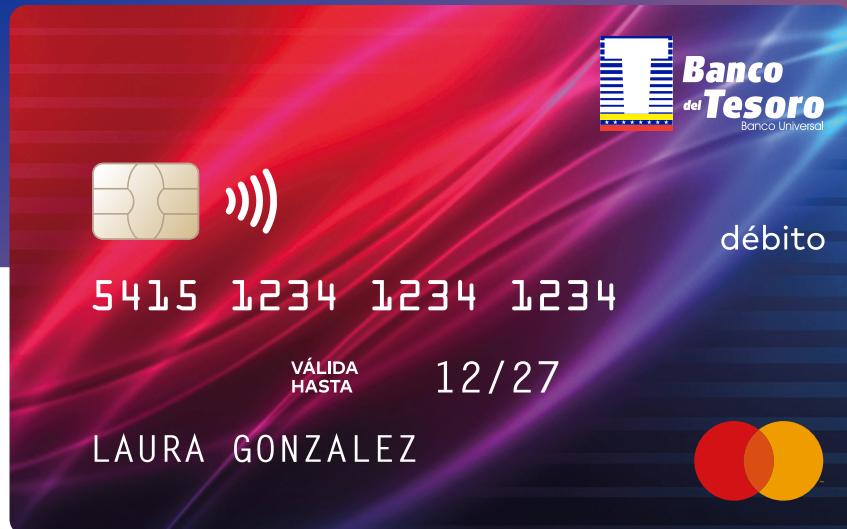


TABLA DE CONTENIDO

CAMBIO DE TARJETA.....	4
¿POR QUÉ BANCO DEL TESORO ESTÁ REEMPLAZANDO MI TARJETA DÉBITO MAESTRO POR UNA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?	4
¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS AL CAMBIAR MI TARJETA MAESTRO POR UNA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?	4
¿QUÉ DEBO HACER PARA REEMPLAZAR MI TARJETA DÉBITO MAESTRO POR UNA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?.....	4
¿ESTE PROCESO DE CAMBIO TENDRÁ ALGÚN COSTO ASOCIADO PARA MÍ COMO CLIENTE?.....	4
ENTREGA DE TARJETAS.....	4
¿CÓMO VOY A RECIBIR LA NUEVA TARJETA?.....	4
¿CUÁNDΟ PUEDO PASAR A RECOGER LA NUEVA TARJETA?.....	4
¿QUÉ PASA SI NO PUEDO PASAR A BUSCAR LA TARJETA?	4
ACTIVACIÓN Y PIN DE TARJETAS 5	
¿QUÉ DEBO HACER CUANDO RECLAME MI NUEVA TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?.....	5
¿CÓMO PUEDO ACTIVAR MI TARJETA DE DÉBITO?	5
¿QUÉ ES EL PIN DE LA TARJETA Y PARA QUÉ SIRVE?.....	5
CONDICIONES DE LA NUEVA TARJETA.....	5
¿CAMBIARÁN MIS TARJETAS O CARGOS AL SER MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO EL NUEVO EMISOR DE MI TARJETA?	5
¿QUÉ TIPO DE COMPRAS PUEDO REALIZAR CON MI TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?	5
¿MI TARJETA DE DÉBITO MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO TENDRÁ ACEPTACIÓN GLOBAL?	5
¿DÓNDE PUEDO UTILIZAR MI TARJETA DE DÉBITO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS?.....	5

¿CÓMO PUEDO LLEVAR REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS CON MI TARJETA DE DÉBITO?.....	6
¿QUÉ CANTIDAD DE DINERO DIARIO ME PERMITE SACAR MI TARJETA DE DÉBITO? ...	6
¿QUÉ DEBO HACER SI OLVIDO MI PIN O QUIERO CAMBIARLO?.....	6
¿QUÉ VIGENCIA TIENE LA TARJETA?	6
¿PUEDO SOLICITAR MÁS DE UNA TARJETA DE DÉBITO POR CLIENTE?.....	6
TARJETA ANTERIOR.....	6
¿DEBO CAMBIAR MI PIN ASOCIADO A LA TARJETA DE DÉBITO MAESTRO UNA VEZ MIGRADA A LA TARJETA DE DÉBITO MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?	6
¿ES POSIBLE TOMAR LA TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO Y QUEDARME TAMBIÉN CON LA TARJETA MAESTRO?.....	6
¿CÓMO VOY A VER LAS TRANSACCIONES DE MI TARJETA MAESTRO EN MI ESTADO DE CUENTA UNA VEZ LA TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO SEA ACTIVADA?	6
¿LA TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO TIENE LA MISMA ACEPTACIÓN QUE MI TARJETA MAESTRO?	6
¿HASTA CUÁNDΟ PODRÉ USAR MI TARJETA DE DÉBITO MAESTRO?	6
BENEFICIOS DE LA TARJETA DÉBITO MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO.....	7
¿QUÉ BENEFICIOS TIENE LA NUEVA TARJETA MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO? ...	7
PAGOS SIN CONTACTO.....	8
¿QUÉ ES LA TECNOLOGÍA CONTACTLESS O SIN CONTACTO?.....	8
¿DEBERÍA PAGAR SIEMPRE SIN CONTACTO?.....	8
¿DÓNDE PUEDO REALIZAR PAGOS SIN CONTACTO?	8
¿CÓMO FUNCIONA EL PAGO SIN CONTACTO?	8
¿A QUÉ DISTANCIA DEL PUNTO DE PAGO SE TIENE QUE ACERCAR LA TARJETA?	8
¿ES SEGURO PARA LOS CLIENTES REALIZAR PAGOS SIN CONTACTO?.....	8
¿POR QUÉ NO HAY QUE FIRMAR CUANDO PAGO SIN CONTACTO?.....	8

¿PODRÍA UNA PERSONA, SIN DARSE CUENTA, HACER UNA COMPRA MIENTRAS PASA CERCA DE UNA TERMINAL DE PAGO?.....	9
¿SE PUEDE INTERCEPTAR LOS DATOS DE LA TARJETA DURANTE UN PAGO?.....	9
¿POR QUÉ LE INTERESA A UN CLIENTE TENER UNA TARJETA SIN CONTACTO?.....	9
¿QUÉ PASA SI EL COMERCIO AÚN NO PERMITE REALIZAR PAGOS SIN CONTACTO?.....	9
¿PUEDO REALIZAR PAGOS SIN CONTACTO EN OTROS PAÍSES?.....	9
¿CÓMO APARECERÁN LAS COMPRAS EN EL ESTADO DE CUENTA MENSUAL?.....	9
¿DEBO TRATAR MI TARJETA DE SIN CONTACTO DE ALGUNA MANERA ESPECIAL?.....	9
¿LA TARJETA LLEVA UNA BATERÍA?	9
¿DEBO ACTIVAR LA NUEVA TARJETA SIN CONTACTO?.....	9
RETIRO DE EFECTIVO.....	10
¿DÓNDE PUEDO HACER RETIROS EN EFECTIVO?.....	10
SEGURIDAD.....	10
¿QUÉ PRECAUCIONES DEBO TOMAR AL USAR LA TARJETA DE DÉBITO MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO?	10
¿PUEDE OTRA PERSONA USAR MI TARJETA DE DÉBITO?.....	10
¿QUÉ OTRAS RECOMENDACIONES DEBO CONSIDERAR?.....	10
¿QUÉ DEBO HACER SI ENCUENTRO UNA TRANSACCIÓN SOSPECHOSA EN MI CUENTA?.....	11
¿CÓMO PUEDO INSCRIBIRME PARA QUE ME LLEGUEN ALERTAS AL REALIZAR TRANSACCIONES CON MI TARJETA DE DÉBITO?.....	11
DECLINACIONES.....	11
¿POR QUÉ EN ALGUNAS OCASIONES MI TARJETA DE DÉBITO NO FUNCIONA AL MOMENTO DE PAGAR?.....	11
¿POR QUÉ EN ALGUNAS OCASIONES MI TARJETA DE DÉBITO NO ME DA DINERO EN EL CAJERO?.....	12

INFORMACIÓN GENERAL.....	12
¿QUÉ ES UNA TARJETA DE DÉBITO?.....	12

CAMBIO DE TARJETA

¿Por qué Banco del Tesoro está reemplazando mi Tarjeta Débito Maestro por una Master Debit Banco del Tesoro?

El Banco continuamente evalúa los productos y servicios que ofrece y busca soluciones que mejoren la experiencia en los procesos de compra para los clientes. La nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro permite a los clientes comprar cuando y donde prefieran, incluyendo comercios en línea, ofrece más rapidez con pagos sin contacto, más protección y más seguridad en las transacciones.

¿Cuáles son las ventajas al cambiar mi Tarjeta Maestro por una Master Debit Banco del Tesoro?

Tu nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro ofrece más beneficios.

Puedes pagar donde y cuando quieras, alrededor del mundo y en Venezuela.

Puedes realizar movimientos y retiros en cualquier* cajero automático.

Puedes usarla para pagar automáticamente tus facturas y suscripciones mensuales.

Tiene tecnología "Sin Contacto" para hacer pagos rápidos y sin entregar la tarjeta.

Te ofrece protección de compras en caso de robo o pérdida.

Te ayuda a controlar tus gastos ya que puedes ver donde y cuando realizaste cada compra.

*Aplican tarifas y costos en algunas ocasiones.

¿Qué debo hacer para reemplazar mi Tarjeta Débito Maestro por una Master Debit Banco del Tesoro?

Sólo debes acercarte a la sucursal que usualmente frecuentes y allí podrás solicitar y reclamar tu nueva tarjeta.

¿Este proceso de cambio tendrá algún costo asociado para mí como cliente?

Sí, el cambio de tarjeta tiene un costo asociado para el cliente. Puede consultarla en nuestro tarifario <https://www.bt.com.ve/wp-content/uploads/2023/07/tarifario-BT-nov-2022.pdf>

ENTREGA DE TARJETAS

¿Cómo voy a recibir la nueva tarjeta?

Debes acercarte a la sucursal que usualmente frecuentes a reclamar.

¿Cuándo puedo pasar a recoger la nueva tarjeta?

Recibirás una llamada de nuestro departamento de Servicio al Cliente o un correo electrónico indicándote que la tarjeta está lista y puedes pasar a recogerla. También puedes comunicarte al teléfono 0500- BTESORO (2837676) o visitar la sucursal donde abriste tu cuenta.

¿Qué pasa si no puedo pasar a buscar la tarjeta?

Por favor comunícate con tu sucursal de preferencia y el operador te indicará el proceso

ACTIVACIÓN Y PIN DE TARJETAS

¿Qué debo hacer cuando reclame mi nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro?

Para poder usar tu nueva tarjeta debes activarla al momento de reclamarla en la sucursal.

¿Cómo puedo activar mi Tarjeta de Débito?

En la sucursal te guiarán y acompañarán en el proceso de activación de tu nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro.

¿Qué es el pin de la tarjeta y para qué sirve?

El PIN (Número de Identificación Personal) es un código numérico de seguridad, generalmente de cuatro (4) dígitos, que comprueba tu identidad cuando utilizas tu tarjeta. Esta clave de cuatro dígitos te sirve para identificarte con el sistema del banco. El PIN es requerido cuando realizas operaciones en cajeros automáticos con tu tarjeta, cuando usas servicios de banca electrónica o cuando pagas productos o servicios.

CONDICIONES DE LA NUEVA TARJETA

Costos financieros

¿Cambiarán mis tarjetas o cargos al ser Master Debit Banco del Tesoro el nuevo emisor de mi tarjeta?

Las tarifas son muy similares a las que se venían manejando. Para consultar el detalle, visita nuestro tarifario de productos y servicios:

(Web) <https://www.bt.com.ve/wp-content/uploads/2023/07/tarifario-BT-nov-2022.pdf>

¿Qué tipo de compras puedo realizar con mi tarjeta Master Debit Banco del Tesoro?

Puedes realizar compras en miles de establecimientos en Venezuela y en el mundo, puedes comprar por Internet, registrar tu tarjeta en tus páginas web y apps de servicios favoritos.

También puedes realizar movimientos en cajeros automáticos (ATMs) a nivel nacional, así como en todos los cajeros automáticos de la Red Master Debit Banco del Tesoro en el mundo (retiros, transferencias a otras cuentas, cambio de clave y consulta de saldos).

¿Mi tarjeta de débito Master Debit Banco del Tesoro tendrá aceptación global?

Sí, la nueva Master Debit Banco del Tesoro puede utilizarse en el exterior para pagar gastos personales, pagos de servicios y compra de mercancía. Para compras en el exterior, el dinero debe estar disponible en tu cuenta corriente.

¿Dónde puedo utilizar mi tarjeta de débito para adquisición de bienes y/o servicios?

Mastercard® es globalmente aceptada en más de 36 millones de establecimientos en más de 210 países. Puedes utilizar tu tarjeta para adquirir bienes y/o servicios en cualquier establecimiento, App o página web afiliado(a) a las redes Mastercard®.

¿Cómo puedo llevar registro de las transacciones realizadas con mi tarjeta de débito?

Tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro te permite llevar un registro electrónico de

de cada transacción en el momento en que la realizas y puedes hacer seguimiento de tu presupuesto de una manera rápida y sencilla. En nuestra App (BT Móvil) en BT En Línea puedes consultar y llevar el registro de todas tus transacciones.

¿Qué cantidad de dinero diario me permite sacar mi tarjeta de débito?

Puedes realizar 10 retiros diarios que equivalgan a un máximo de 400,00 bs por día.

¿Qué debo hacer si olvido mi pin o quiero cambiarlo?

En caso de olvido de clave puedes acercarte a una oficina del banco de tu preferencia en el horario 08:30 am a 03:30 pm. Próximamente podrás realizar el cambio de clave a través de nuestros ATM.

¿Qué vigencia tiene la tarjeta?

La nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro tiene una vigencia de cuatro (4) años y se renueva automáticamente.

¿Puedo solicitar más de una tarjeta de débito por cliente?

No, únicamente se entregará una tarjeta por cliente.

TARJETA ANTERIOR

¿Debo cambiar mi PIN asociado a la tarjeta de Débito Maestro una vez migrada a la tarjeta de débito Master Debit Banco del Tesoro?

Sí, al activar tu nueva tarjeta debes ingresar un nuevo PIN.

¿Es posible tomar la tarjeta Master Debit Banco del Tesoro y quedarme también con la tarjeta Maestro?

La tarjeta Maestro continuará vigente y activa hasta que la institución decida desincorporarla del sistema.

¿Cómo voy a ver las transacciones de mi Tarjeta Maestro en mi estado de cuenta una vez la tarjeta Master Debit Banco del Tesoro sea activada?

Podrás ver todas las transacciones de tu tarjeta Maestro y tu nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro en el mismo estado de cuenta.

¿La tarjeta Master Debit Banco del Tesoro tiene la misma aceptación que mi tarjeta Maestro?

La nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro tiene más aceptación que tu tarjeta Maestro anterior. Las tarjetas Master Debit Banco del Tesoro son aceptadas en más de 36 millones de establecimientos en más de 210 países, incluyendo Venezuela.

¿Hasta cuándo podré usar mi tarjeta de débito Maestro?

Una vez recibas y actives tu nueva tarjeta Master Debit Banco del Tesoro, la tarjeta Maestro será deshabilitada y no podrás volver a usarla. La tarjeta Maestro continuará vigente y activa hasta que la institución decida desincorporarla del sistema.

Te recomendamos que después de reclamar y activar tu nueva tarjeta Master Debit

Banco del Tesoro, la utilices lo más pronto posible y destruyas tu tarjeta Maestro.

BENEFICIOS DE LA TARJETA DÉBITO MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO

¿Qué beneficios tiene la nueva Tarjeta Master Debit Banco del Tesoro?

MÁS ACCESO A TU DINERO: Con tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro puedes retirar dinero en cajeros automáticos en Venezuela y más de dos (2) millones de cajeros Cirrus y Master Debit Banco del Tesoro en el mundo.

MÁS POSIBILIDADES PARA COMPRAR CUANDO Y DONDE QUIERAS: Con tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro puedes pagar en millones de establecimientos comerciales alrededor del mundo, incluidos restaurantes, hoteles y comercios en línea. También puedes usarla para pagar automáticamente tus facturas y suscripciones mensuales.

MÁS PROTECCIÓN: PORQUE TUS COMPRAS TIENEN UN SEGURO DE DAÑO Y ROBO: La protección de compra te permite comprar con tranquilidad pues te brinda reembolso por hurto o daño accidental de los artículos comprados durante los primeros cuarenta y cinco (45) días posteriores a la fecha de compra original. Hasta US\$100 por ocurrencia o un total de US\$100 x por 12 meses. La compra cubierta debe pagarse en su totalidad con la tarjeta débito Master Debit Banco del Tesoro.
*Condiciones aplican.

MÁS RAPIDEZ AL PAGAR SIN CONTACTO: La tecnología Sin Contacto es la forma más rápida, segura y fácil de pagar. La tarjeta siempre permanece en tu mano, solo la aceras al terminal de pago para realizar la compra.

MÁS TRANQUILIDAD: PORQUE TIENES ASISTENCIA DE EMERGENCIA: El Servicio Global de Master Debit Banco del Tesoro ofrece asistencia de servicio al cliente las 24 horas del día en cualquier lugar y en cualquier idioma, a través de una llamada telefónica. Solo debes llamar al número gratuito de Master Debit Banco del Tesoro Global ServiceTM en Venezuela +XXXX, y un representante de Master Debit Banco del Tesoro estará disponible para atenderte.

MÁS SEGURIDAD: PORQUE ESTÁ RESPALDADA POR MASTER DEBIT BANCO DEL TESORO: Cuando usas tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro, estás protegido contra el fraude. Si alguien realiza compras no autorizadas usando tu tarjeta, no serás responsable y no tendrás que pagar por ellas.

Cuando compras en línea, por teléfono o en una tienda, cada compra está respaldada por la protección de responsabilidad cero. Las transacciones realizadas en cajeros automáticos también cuentan con esta protección.

MÁS CONTROL: PORQUE PUEDES VER CUANDO Y DONDE HAS REALIZADO TUS COMPRAS: Tu tarjeta débito Master Debit Banco del Tesoro te ofrece una forma conveniente de controlar tus gastos ya que los fondos se deducen inmediatamente de

tu cuenta bancaria. Tener un registro electrónico de cada transacción en el momento en que la realizas es un ahorro de tiempo y te permite hacer seguimiento de tu presupuesto de una manera rápida y sencilla.

PAGOS SIN CONTACTO

¿Qué es la Tecnología Contactless o Sin Contacto?

La tecnología Sin Contacto, también llamada pago "Contactless", consiste en la realización de pagos más simples, seguros e inteligentes. Funciona con solo acercar la tarjeta a menos de cuatro (4) centímetros de la terminal durante el proceso de autorización de pago.

¿Debería pagar siempre Sin Contacto?

Pagar Sin Contacto es ideal para las compras del día a día. Pagas muy rápido, sin entregar la tarjeta y solo acercándola al punto de pago.

¿Dónde puedo realizar pagos Sin Contacto?

En todos los lugares donde se pueda ver el símbolo Sin Contacto en el punto de pago. Esto incluye restaurantes de comida rápida, estaciones de servicio, tiendas de 24 horas, farmacias, estadios, etc.

¿Cómo funciona el pago Sin Contacto?

La tarjeta Sin Contacto tiene un chip informático incorporado y una antena de radiofrecuencia. Cuando se acercan al terminal de pago, los datos se envían de forma inalámbrica a la red Master Debit Banco del Tesoro.

¿A qué distancia del punto de pago se tiene que acercar la tarjeta?

Normalmente, cuando se acerca la tarjeta al dispositivo de pago, debe quedar aproximadamente a tres o cuatro centímetros del símbolo de Sin Contacto de la terminal del mostrador. Hay que tener en cuenta que, si el cliente lleva más de una tarjeta Sin Contacto en la cartera, debe sacar la que quiera utilizar y no pasar toda la cartera por el lector.

¿Es seguro para los clientes realizar pagos Sin Contacto?

Sí. Los pagos Sin Contacto incorporan una tecnología de encriptado y es tan segura como los realizados con las tarjetas tradicionales con tecnología chip.

Como cliente no corres ningún riesgo, porque la tarjeta Sin Contacto está siempre en tus manos cuando realizas el pago.

No se realizan pagos accidentales. La tarjeta Sin Contacto debe estar cerca del lector para que funcione.

No se factura dos veces. Aunque acerques tu tarjeta más de una vez, solo se facturará la compra una vez.

¿Por qué no hay que firmar cuando pago Sin Contacto?

Para garantizar que el uso de la tarjeta Sin Contacto sea tan simple y práctico comodinero en efectivo, los comercios que aceptan el pago Sin Contacto no exigen

el dinero en efectivo, los comercios que aceptan el pago Sin Contacto no exigen firma para pequeñas cantidades (inferiores o igual a 20\$ al cambio). Sin embargo, para tu protección, para las compras de más de 20\$ el comercio puede solicitar una identificación, tipo de cuenta o PIN.

¿Podría una persona, sin darse cuenta, hacer una compra mientras pasa cerca de una terminal de pago?

No, el vendedor del comercio primero debe establecer la compra y el monto a pagar en su sistema. Después para que se efectúe el pago, se debe mantener la tarjeta cerca del punto de pago por unos segundos, a menos de cuatro (4) centímetros. Por último, el cajero debe aceptar el pago.

¿Se puede interceptar los datos de la tarjeta durante un pago?

No. El pago Sin Contacto sólo funciona cuando una tarjeta está cerca de un punto de venta. Esto hace prácticamente imposible que cualquier detalle sea interceptado durante el uso. Además, cada lector de tarjetas contiene la tecnología de seguridad EMV.

¿Por qué le interesa a un cliente tener una tarjeta Sin Contacto?

Los pagos con tarjeta Sin Contacto tienen muchas ventajas.

Es como tener el cambio exacto donde sea que vayas, por lo que no tienes que preocuparte de llevar dinero en efectivo ni monedas.

No corres ningún riesgo, porque tu tarjeta Sin Contacto está siempre en tus manos cuando pagas.

Puedes controlar mejor tus compras que cuando utilizas dinero en efectivo.

Es rápida e ideal para pagar en establecimientos donde la velocidad es importante, como en los estadios, los restaurantes de comida rápida, las estaciones de servicio, etc.

¿Qué pasa si el comercio aún no permite realizar pagos Sin Contacto?

La tarjeta Sin Contacto también tiene la capacidad de realizar transacciones insertándola en la terminal o pasándola por el lector de la banda magnética.

¿Puedo realizar pagos Sin Contacto en otros países?

Sí. Las tarjetas que cuentan con el método Sin Contacto funcionan igual que una tarjeta convencional. Es importante recordar que antes de salir del país, te asegures que la tarjeta tenga habilitados los pagos internacionales.

¿Cómo aparecerán las compras en el estado de cuenta mensual?

Las compras pagadas Sin Contacto aparecerán en los estados de cuenta igual que el resto de las transacciones realizadas con otras tarjetas.

¿Debo tratar mi tarjeta de Sin Contacto de alguna manera especial?

Debes tratarla como lo harías con cualquier otra tarjeta débito, de crédito o prepago. Debes saber siempre dónde está tu tarjeta y guardarla en un lugar seguro.

¿La tarjeta lleva una batería?

No, la tarjeta no lleva batería.

¿Debo activar la nueva tarjeta Sin Contacto?

Sí. Para poder utilizar la tarjeta Sin Contacto por primera vez, es necesario activarla realizando una primera compra con chip, es decir, insertándola en la terminal de pago.

RETIRO DE EFECTIVO

¿Donde puedo hacer retiros en efectivo?

Puedes utilizar tu nueva tarjeta débito Master Debit Banco del Tesoro para retirar dinero de cualquier cajero automático (ATM) del país y del mundo. Ten en cuenta que antes de iniciar la transacción, el cajero te informará el costo de la misma. Si requieres mayor información sobre los costos de los productos consulta nuestro tarifario de productos y servicios publicado en www.bt.com.ve

SEGURIDAD

¿Qué precauciones debo tomar al usar la tarjeta de débito Master Debit Banco del Tesoro?

Aunque Master Debit Banco del Tesoro ofrece múltiples herramientas especializadas para la prevención de fraude, es importante que tengas en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Firma la tarjeta en el lugar indicado al momento de recibirla
- .- Cuida tu PIN y cámbialo en forma periódica.
- Nunca escribas tu PIN detrás de la tarjeta o en lugares visibles.
- No compartas tu PIN con nadie y en ninguna circunstancia.
- Al hacer una compra, mantén siempre la tarjeta contigo. No la entregues a ninguna persona.
- Al momento del pago exige que el dispositivo de pago lo lleven siempre a tu mesa o automóvil.
- Cuando deseches documentos o papeles que contengan el número de tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro asegúrate de destruirlos y que la información no se pueda leer.
- Nunca aceptes ayuda o sugerencias de extraños cuando te encuentres en un cajero automático (ATM).
- Cubre el teclado al momento de digitar el PIN en cajeros automáticos (ATMs) y establecimientos.
- En un cajero automático (ATM), verifica que en la ranura donde introduces la tarjeta, no se encuentre ningún material extraño adherido a la misma.

-Si requieres salir o retirarte del cajero automático antes de terminar la transacción, anula la operación digitando la tecla CANCELAR varias veces.

¿Puede otra persona usar mi tarjeta de débito?

No, el uso de esta tarjeta es personal e intransferible. Como titular de la tarjeta, tú eres el único responsable del uso de la tarjeta.

¿Qué otras recomendaciones debo considerar?

Debes tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro se encuentra en mal estado, mojada o deteriorada, cámbiala por una nueva en cualquiera de nuestras sucursales.

-Tu tarjeta se puede usar en todos los establecimientos y cajeros que exhiban la marca Mastercard® a nivel internacional.

-Los recibos emitidos por cajeros automáticos (ATMs) y POS son impresos en papel térmico, cuyo contenido puede borrarse en caso de que no se conserve adecuadamente, si consideras importante la información contenida, tómala una foto, anótala o archívala en un lugar seguro.

-Conserva tus tarjetas sin entrar en contacto con la banda magnética de otras tarjetas ni en lugares próximos a un electrodoméstico o artículos electrónicos.

-Recuerda que las condiciones de uso de tu tarjeta Master Debit Banco del Tesoro se encuentran en la página web www.bt.com.ve o comunícate con nuestro Centro de Atención Telefónica los 365 días del año de 07:00 am a 08:00 pm por el N° telefónico 0500- BTESORO (2837676).

¿Qué debo hacer si encuentro una transacción sospechosa en mi cuenta?

El Centro de Atención Telefónica los 365 días del año de 07:00 am a 08:00 pm por el N° telefónico 0500- BTESORO (2837676) notifica al operador tu caso y te indicarán los pasos a seguir.

¿Cómo puedo inscribirme para que me lleguen alertas al realizar transacciones con mi tarjeta de débito?

Por favor comunícate con nuestro Centro de Atención Telefónica los 365 días del año de 07:00 a.m. a 08:00 p.m. por el número telefónico 0500- BTESORO (2837676), notifica al operador tu caso y te indicará los pasos a seguir.

DECLINACIONES

¿Por qué en algunas ocasiones mi tarjeta de débito no funciona al momento de pagar?

Estas son algunas de las razones por las cuales es posible que tu tarjeta débito no funcione en el momento de pagar

Porque no tienes dinero disponible en la cuenta o un saldo insuficiente para realizar la transacción: En este caso debes depositar dinero en tu cuenta antes de intentar hacer tu compra.

Por razones de seguridad o sospecha de fraude: En este caso debes comunicarte con nuestro Centro de Atención Telefónica los 365 días del año de 07:00 am a 08:00 pm por el número telefónico 0500- BTESORO (2837676).

Porque has ingresado el PIN incorrecto en el momento de la transacción: En este caso, inténtalo otra vez y memoriza tu PIN.

Porque la transacción se realiza en el momento justo de la noche donde el sistema está en un proceso de reconciliación: En este caso debes esperar entre 15 o 20 minutos para volver a intentar hacer la compra.

¿Por qué en algunas ocasiones mi tarjeta de débito no me da dinero en el cajero?

Estas son algunas de las razones por las cuales tu tarjeta débito no funcionaría en el momento de retirar dinero

Estás tratando de retirar una cantidad superior a la cantidad límite de retiro para tu tarjeta.

Estás ingresando el PIN incorrecto al momento de retirar.

Porque seleccionas el tipo de cuenta incorrecto. Tienes cuenta de ahorros pero elegiste cuenta corriente.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué es una tarjeta de débito?

Una tarjeta débito es un medio de pago que se utiliza para tener acceso remoto al dinero que se tiene disponible en la cuenta bancaria del usuario. Este tipo de tarjetas permite retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos (ATMs), realizar compras y pagos en instituciones que cuentan con POS y realizar otras operaciones bancarias.

