



Multibeneficios

Preguntas frecuentes



TARJETAS DE CRÉDITO

¿Qué son las tarjetas de crédito?

Es un crédito que el banco te otorga por un monto límite establecido, el cual te permite realizar compras y pagos de servicios con el disponible de tu tarjeta de crédito y así llevar el pago a periodos futuros.

¿Cuándo es la fecha de pago y corte de mi tarjeta de crédito?

La fecha de pago y corte son los 5 de cada mes.

Tienes la opción de pagar días antes del corte la totalidad del saldo adeudado o el pago mínimo requerido.

¿Dónde puedo realizar los pagos de mi tarjeta?

Puedes realizar tus pagos a través de nuestra Banca en Línea, Banca Móvil, Transferencia ACH, Sucursales y Centros de ePago.

¿Qué debo hacer si me roban o se me extravía la tarjeta?

El primer paso es bloquear la tarjeta llamando al número de atención al cliente: Panamá (507) 340-9700 las 24 horas del día.

¿Cómo puedo solicitar el PIN para retiro de efectivo en ATM?

Para solicitar el PIN de la Tarjeta Crédito debe comunicarse con el Banco a través de la línea 800-3500 o puede aproximarse a cualquiera de nuestras sucursales a nivel nacional.

¿Qué cobros me genera el banco si utilizo mi tarjeta para hacer retiros de efectivo en ATM?

Por retiros de efectivo en ATM se genera un cargo del 5% del monto retirado. El cobro mínimo es de \$8.50 por transacción.

¿Qué sucede si no cumplo con el pago mínimo dentro de la fecha límite?

Al no realizar el pago dentro de la fecha límite se le realizará un cargo por saldo moroso o pago menor al mínimo. El pago mínimo mensual es del 3% del saldo adeudado o mínimo de \$25.00 más el seguro contra fraude y el cargo por financiamiento.

¿Todas las transacciones que realice con mi tarjeta de crédito generan intereses?

Tu tarjeta no deberá generar intereses adicionales si realizas el pago total de tu deuda al día.

Si no realizas el pago de su saldo en la fecha correspondiente (5 de cada mes), todas las transacciones que se realizaron con tu tarjeta de Crédito (compras en locales, cargos recurrentes, pago de impuestos, entre otras) le generarán cobro de intereses de acuerdo con lo establecido para tu producto.

¿Dónde puedo consultar mi saldo y movimientos de consumo de mi tarjeta de Crédito?

Podrás realizar consultas de saldo, verificar puntos acumulados y movimientos de consumos en nuestra Banca en línea y Banca Móvil.

¿Como solicito una tarjeta adicional?

Puede solicitar tarjeta adicional llamando al 800-3500 o escribiéndonos al Centrodetarjetas@multibank.com.pa

PROGRAMA DE REDENCIÓN DE PUNTOS

¿Cómo ganar y acumular puntos?

Entre más utilices tu tarjeta de crédito podrás acumular un (1) punto por cada \$1.00 de consumo. También puedes ganar puntos adicionales con las promociones que realizamos por temporada.

¿Como consultar mis puntos acumulados?

Los podrás consultar a través de la Banca en Línea, Banca Móvil o en tu estado de cuenta.

¿Cuál es el tope máximo de acumulación de puntos?

El tope máximo de acumulación de puntos dependerá de tu producto, de acuerdo con la siguiente tabla:

TIPO DE PRODUCTO	MÁXIMO DE ACUMULACIÓN
Visa / Mastercard Clásica	60,000 puntos
Visa / Mastercard Gold	100,000 puntos
Visa / Mastercard Platinum	150,000 puntos
Visa Infinite	200,000 puntos
Mastercard Black Diamante®	300,000 puntos
Visa Empresarial	150,000 puntos


También podrás ver la equivalencia de tus puntos en dinero en nuestra **calculadora de puntos**



[Clic aquí](#)

¿Cuáles son las opciones para redimir mis puntos acumulados?

Opción de Cash Back


 **Crédito a cuenta:** puedes solicitar el convertir tus puntos como pago directo a tu Tarjeta de Crédito o Depósito a su cuenta de Ahorro y/o Corriente Multibank.

Tarjeta Multiprepago: esta opción te permite convertir tus puntos en un crédito que puede ser llevado a una tarjeta Multiprepago la cual puedes utilizar para realizar sus compras en cualquier comercio, es aceptada a nivel mundial.

Tarjeta de Regalo: esta opción te permite convertir tus puntos en un crédito que puede ser llevado a una Tarjeta de Regalo la cual puedes utilizar ya sea para uso personal o para un obsequio especial a tus familiares o amistades, es aceptada a nivel mundial.

Pago de membresía: esta opción te permite pagar el cargo de la membresía anual de tu tarjeta de crédito.

Opción de Viajes

 **Agencia de Viajes:** tenemos a disposición una amplia red de distinguidas Agencias de Viajes las cuales brindan paquetes a nivel nacional o internacional (boleto aéreo, crucero, paquetes de viajes, turismo interno).

LifeMiles: puedes trasladar tus puntos a Millas LifeMiles, este es un programa de lealtad de viajero frecuente de

clase mundial que incluye aerolíneas como Copa, Avianca o con cualquier línea aérea de Star Alliance o asociadas.

¿Qué debo hacer para canjear mis puntos?

Debes completar el formulario de redención de puntos ubicado en el programa de redención de puntos en la página web o llamando al 800-3500 opción 4.

¿Mis puntos acumulados vencen?

Los puntos acumulados tienen una vigencia de 2 años, contados a partir de la fecha de aplicación de los puntos por consumo:

TIPO DE PRODUCTO	TOPE DE ACUMULACIÓN
Visa /Mastercard Clásica	Dos (2) años
Visa /Mastercard Gold	
Visa /Mastercard Platinum	
Visa Infinite	
Visa Empresarial	No vencen
Mastercard Black Diamante	

PROGRAMAS MULTICUOTAS EN COMPRAS REGULARES Y DESEMBOLSO DE EFECTIVO

¿Qué es el Programa Multicuotas?

Es un beneficio que se le ofrece a los tarjetahabientes de Multibank para que puedan trasladar sus compras regulares y desembolsos de efectivo a un plazo definido, con un interés especial.

¿Cuáles son los plazos disponibles del Programa Multicuotas?

Los plazos disponibles para el Programa Multicuotas son:

Compras Regulares:

- Opción de 8.99% de interés a cuotas de 6, 9, 12, 18, 24 y 36 meses.

Desembolso de Efectivo:

- 8.99% de interés a cuotas de 12, 18, 24 y 36 meses.

¿Cuáles son las condiciones del Programa Multicuotas para traslado en compras regulares?

Las condiciones para aplicar son:

- Compra mínima de \$300.00 (puede ser acumulativa por compras dentro de un mismo ciclo)
- Tu tarjeta de crédito debe estar activa y al día.
- El cargo por manejo administrativo será del 3% del monto trasladado a cuotas.
- Este beneficio aplica solo para persona natural. No aplica para los productos Empresariales, Visa Débito, Visa Multiprepago, ni con otras promociones.

¿Condiciones del Programa Multicuotas en Desembolso de efectivo?

Las condiciones para aplicar son:

- Desembolsos a partir de \$300.00
- Aplicará de acuerdo con el monto disponible de tu tarjeta de crédito. La tarjeta deberá estar activa y al día.
- El cargo por manejo administrativo será del 3% del monto trasladado a cuotas.
- Este beneficio aplica solo para persona natural. No aplica para los productos Empresariales, Visa Débito, Visa Multiprepago, ni con otras promociones.

¿Cómo puedo realizar el traslado a Multicuotas?

Puedes solicitar el traslado a cuotas llamando al 800-3500 o escribiéndonos a centrodetarjetas@multibank.com.pa antes de la fecha de corte del estado de cuenta (5 de cada mes).

¿Qué pasa si me atraso en el pago de una de mis cuotas?

De tener atrasos en los pagos perderás el beneficio del traslado a Multicuotas y pasarás a la tasa regular de tu producto.

COMPRA DE SALDO

¿Qué es Compra de Saldo?

Es un programa que otorga condiciones especiales a clientes nuevos y existentes donde pueden consolidar los saldos de sus tarjetas de crédito de otros bancos a Multibank, te ofrecemos la opción de escoger el plan que más le convenga.

¿Qué planes ofrecen para Compra de Saldo?

- **Compra de Saldo en Cuotas**
 - 0% de interés a 6 meses, luego pasa a 0.83% de interés mensual hasta 48 meses adicionales.
 - 0% de interés a 6 meses, luego pasa a 0.75% de interés mensual hasta 24 meses adicionales.
- **Compra de Saldo regular**
 - 0% de interés a 6 meses, luego a 0.75% de interés mensual hasta la cancelación del saldo.

¿Como puedo solicitar una Compra de Saldo?

Puedes solicitar la compra de saldo de tu tarjeta de otro banco por estas dos vías:

- Completando el formulario de **Compra de Saldo**
- Escribiendo a ventas@multibank.com.pa

Condiciones que debo tener presente para solicitar mi Compra de Saldo

- La aprobación de tu tarjeta de crédito y la compra de tu saldo de otro banco están sujetos a verificación y aprobación crediticia.

- Aplica un cargo administrativo de \$20.00 + ITBMS para cada compra de saldo realizada.
- De presentar mora de 30 días o más, perderás el beneficio de la tasa de interés promocional y se aplicará la tasa vigente que mantenga tu producto.

PROGRAMA DE MULTIASISTENCIA

¿Dónde puedo solicitar el servicio del Programa de Multiasistencia?

Puedes solicitar el servicio de Multiasistencia llamando a la línea 800-3500 o escribiéndonos al CentrodeTarjetas@multibank.com.pa

¿Cómo se realizará el cobro del Programa de Multiasistencia?

El cobro del Plan de Multiasistencia escogido se debitará mensualmente de su tarjeta de crédito y el cargo lo verás reflejado en tu próximo estado de cuenta.

En caso de no tener fondos tu servicio será suspendido hasta poder hacer efectivo el cobro a tu tarjeta de crédito, una vez se gestione nuevamente el cobro, se activará nuevamente el mismo.

¿A partir de qué momento puedo comenzar a usar mi Plan de Multiasistencia?

Luego de aceptado el Plan de Multiasistencia podrás empezar a utilizar el beneficio de las asistencias a partir del siguiente corte de tu tarjeta de crédito.

¿Cuál es la línea de atención para utilizar mi Plan de Multiasistencia?

La línea de asistencia que debes marcar es 340-9774 o WhatsApp 6210-5837 la cual estará disponible 24 horas al día, 365 días al año. A través de esta línea, podrás conocer información de su plan y solicitar las asistencias.

¿Dónde puedo ver las coberturas de mi Plan de Multiasistencia?

Conozca las coberturas de su plan [aquí](#)