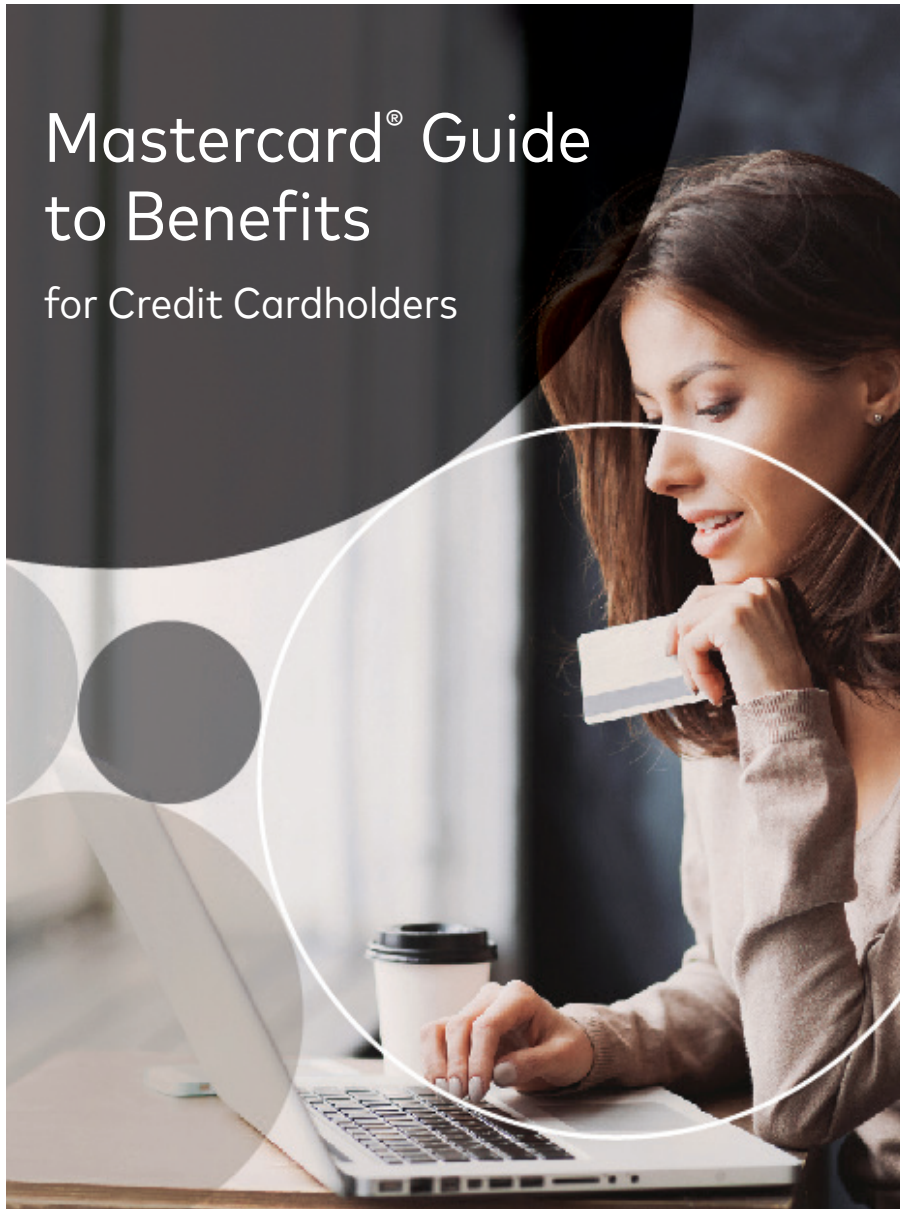


# Mastercard® Guide to Benefits

for Credit Cardholders



## Sam's Club® Mastercard®

### **Important information. Please read and save.**

This Guide to Benefits contains detailed information about the benefits you can access as a preferred cardholder. This Guide supersedes any Guide or program description you may have received earlier.

For more information on any of these services, call the Mastercard Assistance Center at **1-800-Mastercard: 1-800-627-8372, or en Español: 1-800-633-4466.**

"Card" refers to Mastercard® card and "Cardholder" refers to a Mastercard® cardholder.

## Mastercard ID Theft Protection™

### Program Description:

Mastercard ID Theft Protection alerts you to possible identity theft by monitoring the surface, dark and deep web, searching for compromised credentials and potentially damaging use of your registered personal information. It also provides you with resolution services should you find yourself a victim of identity theft.

### Eligibility:

All Mastercard consumer credit cardholders in the US are eligible for this coverage. Enrollment is required.

### Service Provider:

ID Theft Protection is provided by Generali Global Assistance, Inc. More information about this service provider is available at: <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

### Access:

To receive ID Theft Protection, you must enroll at: <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>. ID Theft Protection is provided on a 24-hour basis, 365 days a year. Contact **1-800-Mastercard** if you believe you have been a victim of identity theft.

### Charges:

There is no charge for ID Theft Protection, it is provided by your financial institution.

### Program Provisions for Mastercard ID Theft Protection:

To receive ID Theft Protection, you must enroll as described above and such benefits related to ID Theft Protection accrue as of the date of enrollment. Mastercard ID Theft Protection is governed by the terms provided in this Guide to Benefits and the Terms and Conditions and Terms of Service available at: <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

The terms and conditions contained in this Guide to Benefits may be modified by subsequent mailings, statement inserts, or statement messages. Mastercard or your financial institution can cancel or non-renew these services, and if we do, we will notify you at least thirty (30) days in advance. If the provider non-renews or cancels any services provided to eligible Mastercard cardholders, you will be notified within 30–120 days before the expiration of the service agreement. In the event substantially similar service takes effect without interruption, no such notice is necessary. For general questions regarding these services, please contact **1-800-Mastercard** or please see <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

### ID Theft Protection Services Provided:

#### 1. DETECT POTENTIAL IDENTITY AND FRAUD THREATS

##### Personally Identifiable Information (PII)

**Compromised Credentials** monitors for a combination of email address /username /password /security questions located within:

- Hacker account dump sites
- Hactivist forums

- Data leaks
- Malware logs

Alerts are sent with event details, also listed within resolution console and most often includes source of breach (from where the data was harvested).

**High-Risk Transactions** monitors a Consumer's high-risk transactions with more than 300 of the nation's largest companies to uncover and thwart account takeover attempts. Knowledge-Based Authentication (questions only an individual should know about themselves such as what street they lived on in 2009) used by organizations across industries limits the risk of identity theft or account takeover. Alerts are sent when a series of knowledge-based authentication questions are generated to validate the Consumer's identity (i.e. when accessing a credit report). Monitored transactions include:

- Credit cards
- Bank accounts
- Brokerage accounts
- Healthcare portals
- Workplace intranets
- Other services (e.g. peer-to-peer fund transfers)

**Dark Web Monitoring** provides monitoring of underground web pages people can visit without third parties being able to trace the location of the web visitors or the web page publisher. Dark web sites make up about .01% of the Internet and are intentionally hidden or protected by encryption technologies and not accessible via standard web browsers.

### Credit Information

**Single Bureau Credit Monitoring** monitors a Consumer's TransUnion credit file for changes that could indicate fraud such as new credit inquiries, an address change or new credit account(s) opened in their name. In order to use this service, Consumers must provide some personal information, such as name, address, date of birth, and SSN, and undergo either digital verification via text or knowledge-based authentication. ID Theft Protection sends alert notification emails, such as change of address alerts, anytime potentially unauthorized inquiries or suspicious activities on Consumer's credit file are detected so they can take immediate action to minimize damage.

### Additional Information

**Small Business ID Theft Protection** upgrades ID Theft Protection identity monitoring services by adding URL and Domain monitoring to the existing list of monitored items. URL and Domain monitoring searches for the Consumer's business URL and domain (limited to 10 domains) within corporate data breaches, malicious third-party botnets and criminal forums.

#### 2. RECEIVE ALERTS OF SUSPICIOUS ACTIVITY

- Email Addresses
- Debit/Credit Cards
- Loyalty/Affinity Cards
- Bank Account Numbers

- Passport Numbers
- Medical and Vehicle Insurance Cards
- Drivers Licenses
- National Identity Numbers/Social Security Numbers
- New Lines of Credit
- Address Changes

### 3. RESOLVE IDENTITY THREATS WITH SELF-SERVICE RESOLUTION OR SPECIALIST SUPPORT

**Self-Service ID Theft Resolution Kit** is a self-service resolution document which informs Consumers of the different forms of ID theft, and how to resolve each situation. Resolution tools in the kit include preventive measures, step-by-step guides and sample letters to be sent to collection agencies.

**Access to Resolutions Specialists** which assigns a personal case manager to help take care of everything.

**Self-Service ID Theft Wizard** provides step-by-step advice for many identity theft scenarios that Consumers may face. All ID Theft Protection users have access to the Identity Theft Protection Kit found in the Profile section of their portal, which explains the many forms of identity theft and provides protective measures anyone can take to limit their risk. The kit also contains a Federal Trade Commission sample affidavit form, as well as sample letter templates for filing disputes in cases of identity theft or fraud.

**Online Fraud Alerts** allow Consumers to place a statement on their credit report that instructs lenders to contact the Consumer before issuing new credit. This makes it more difficult for an identity thief to open new accounts in their name. When Consumers place a fraud alert with one bureau, the other two bureaus are informed, and the alert is then placed on all three bureau files. Fraud alert placement is free, and alerts stay on the Consumer credit files for one year.

#### Mastercard Global Service™

Mastercard Global Service™ provides worldwide, 24-hour assistance with **Lost and Stolen Card Reporting, Emergency Card Replacement, and Emergency Cash Advance.**

Call Mastercard Global Service immediately to report your card lost or stolen and to cancel the account. If you need to make purchases or arrange for a cash advance, with your issuer's approval, you can receive a temporary card the next day in the United States, and within two business days almost everywhere else.

Remember, if you report your card lost or stolen, you will not be responsible for any unauthorized transactions on your account.

In the United States (including all 50 states, the District of Columbia, the U.S. Virgin Islands, and Puerto Rico) and Canada, call **1-800-307-7309.**

When out-of-country and in need of assistance, you can easily reach a specially trained Mastercard Global Service Representative who can help you 24 hours a day, 365 days a year, in any language. You can call toll-free from over 80

countries worldwide. Some of the key toll-free Mastercard Global Service telephone numbers are:

Australia .....	1-800-120-113	Mexico.....	001-800-307-7309
Austria .....	0800-070-6138	Netherlands.....	0800-022-5821
France .....	0-800-90-1387	Poland.....	0-0800-111-1211
Germany.....	0800-071-3542	Portugal .....	800-8-11-272
Hungary.....	06800-12517	Spain.....	900-822-756
Ireland .....	1-800-55-7378	United Kingdom...	0800-96-4767
Italy.....	800-870-866	Virgin Islands .....	1-800-307-7309

For additional information, or for country-specific, toll-free telephone numbers not listed above, visit our website at **www.mastercard.com** or call the United States collect at **1-636-722-7111.**

#### Account Information and Card Benefits:

When in the United States, contact your card issuer directly for account information and **1-800-Mastercard** for card benefits. When traveling outside the U.S., call Mastercard Global Service to access your card issuer for account information or to access any of your card benefits.

#### ATM Locations:

Call **1-877-FINDATM (1-877-346-3286)** to find the location of a nearby ATM in the Mastercard ATM Network accepting Mastercard®, Maestro®, and Cirrus® brands. Also, visit our website at **www.mastercard.com** to use our ATM locator.

You can get cash at over two million ATMs worldwide. To enable cash access, be sure you know your Personal Identification Number (PIN) before you travel.

#### Mastercard Airport Concierge™

Your passport to the finer side of air travel.

Enjoy a 15% savings on Airport Meet and Greet services. Arrange for a personal, dedicated Meet and Greet agent to escort you through the airport on departure, arrival or any connecting flights at over 700 destinations worldwide 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. There are also certain airports where you can be expedited through the security and/or the immigration process. To reserve Mastercard Airport Concierge services visit **www.mastercard.com/airportconcierge** or consult your Travel Advisor.

This benefit may be subject to change without prior notice. Please call **1-800-Mastercard** for the latest benefit information.

#### Account and Billing Information

**Important:** Contact your card-issuing financial institution directly for questions concerning your account, such as account balance, credit line, billing inquiries (including transaction exchange rates), merchant disputes, or information about additional services not described in this Guide. Your financial institution's phone number should be available on your monthly billing statement or on the back of your card.

**For more information, call 1-800-Mastercard: 1-800-627-8372,  
or en Español: 1-800-633-4466.  
Visit our website at [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).**



# Guía de Beneficios

para los titulares de tarjetas  
de crédito Mastercard®



## Tarjeta de crédito Mastercard® de Sam's Club®

### **Información importante. Favor leer y guardar.**

Esta Guía de beneficios contiene información detallada sobre los beneficios a los que tiene acceso como tarjetahabiente preferencial. Esta Guía reemplaza cualquier guía o descripción de programa que haya recibido anteriormente. Para facilidad de referencia, las Guías de Beneficios para Tarjetahabientes están disponibles tanto en Inglés como en Español. Sin embargo, tenga en cuenta que para fines legales y regulatorios, la versión en Inglés de la Guía de Beneficios para Tarjetahabientes tendrá prioridad de interpretación.

Para obtener más información sobre cualquiera de estos servicios, llame el Centro de Asistencia Mastercard al **1-800-Mastercard (1-800-627-8372)**, o **en Español al: 1-800-633-4466**.

"Tarjeta" se refiere a la tarjeta Mastercard® y "Tarjetahabiente" se refiere al titular de una tarjeta Mastercard®.

## Mastercard ID Theft Protection™

### Descripción del programa:

Mastercard ID Theft Protection le notifica sobre un posible robo de identidad mediante el monitoreo integral de la Internet (surface, dark y deep web), la búsqueda de credenciales comprometidas y el uso potencialmente dañino de su información personal registrada. Igualmente, le proporciona **servicios de resolución en caso de que sea víctima de un robo de identidad.**

### Elegibilidad:

Todos los consumidores tarjetahabientes de Mastercard en los EE. UU. son elegibles para esta cobertura. Se requiere inscripción.

### Proveedor de servicio:

ID Theft Protection es proporcionado por Generali Global Assistance, Inc. Información adicional sobre este proveedor de servicio está disponible en:

<https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

### Acceso:

Para recibir ID Theft Protection, deberá inscribirse en: <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>. ID Theft Protection está disponible las 24 horas, los 365 días del año. Llame al **1-800-Mastercard** si considera que ha sido víctima de robo de identidad.

### Cargos:

No hay cargos por ID Theft Protection; es proporcionado **por su institución financiera.**

### Disposiciones del Programa Mastercard ID Theft Protection:

Para recibir ID Theft Protection, deberá inscribirse tal como se describe anteriormente y los beneficios relacionados con ID Theft Protection aplicarán a partir de la fecha de inscripción. Mastercard ID Theft Protection se rige por los términos provistos en esta Guía de beneficios y los Términos y condiciones de servicio disponibles en:

<https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

Los términos y condiciones que figuran en esta Guía de beneficios podrán ser modificados por medio de correos electrónicos futuros, folletos que acompañan los estados de cuenta o mensajes impresos en los estados de cuenta. Mastercard o su institución financiera podrán cancelar o no renovar dichos servicios, y de hacerlo, le notificaremos por lo menos con treinta (30) días de anticipación. Si el proveedor no renueva o cancela cualquier servicio prestado a los tarjetahabientes elegibles de Mastercard, se le notificará en un plazo de 30 a 120 días antes del vencimiento del acuerdo de servicio. En el evento que un servicio sustancialmente similar entre en vigencia sin interrupción, no será necesario presentar dicha notificación. Para preguntas generales sobre estos servicios, llame al **1-800-Mastercard** o visite <https://mastercardus.idprotectiononline.com/>.

## Servicios de ID Theft Protection proporcionados:

### 1. DETECCIÓN DE POSIBLES AMENAZAS DE IDENTIDAD Y FRAUDE

#### Información de identificación personal (PII)

**Compromised Credentials** (Credenciales comprometidas) monitorea por medio de una combinación de dirección de correo electrónico, nombre de usuario, contraseña y preguntas de seguridad que se encuentran dentro:

- Sitios de descarga de cuentas de *hackers*
- Foros de *hackers*
- Filtraciones de datos
- Registros de *malware*

Las alertas se envían con los detalles del evento, y también se enumeran dentro de la consola de resolución usualmente incluyendo la fuente de la infracción (de donde se recogieron los datos).

**High-Risk Transactions** (Transacciones de alto riesgo) monitorea las transacciones de alto riesgo de un consumidor con más de 300 de las empresas más grandes del país para descubrir y frustrar los intentos de toma de cuentas. La autenticación con base en datos (preguntas que solo un individuo debe conocer sobre sí mismo, como por ejemplo en qué calle vivió en 2009), utilizada por organizaciones de todas las industrias limita el riesgo de robo de identidad o de toma de cuentas. Las alertas se envían cuando se genera una serie de preguntas de autenticación con base en datos para validar la identidad del consumidor (por ejemplo, cuando se accede a un informe crediticio). Las transacciones monitoreadas incluyen:

- Tarjetas de crédito
- Cuentas bancarias
- Cuentas de corretaje
- Portales de salud
- Intranets laborales
- Otros servicios (por ejemplo, transferencias de fondos peer-to-peer)

**Dark Web Monitoring** (Monitoreo de la *dark web*) monitorea las páginas web clandestinas que individuos pueden visitar sin que terceros puedan rastrear la ubicación de los visitantes o del editor de la página web. Los sitios de la *dark web* constituyen alrededor del .01% de la Internet y están intencionalmente ocultos o protegidos por tecnologías de codificación y no son accesibles a través de los navegadores web estándar.

#### Información de crédito

**Single Bureau Credit Monitoring** (Monitoreo del historial crediticio en una sola agencia) supervisa el archivo crediticio de TransUnion de un consumidor para identificar cambios que puedan indicar un fraude, tal como nuevas solicitudes de crédito, un cambio de dirección o nuevas cuentas de crédito abiertas a su nombre. Para utilizar este servicio, los

consumidores deben proporcionar algunos datos personales, tal como el nombre, la dirección, la fecha de nacimiento y el número de Seguro social, y someterse a una verificación digital por medio de un texto o una autenticación con base en datos. ID Theft Protection envía notificaciones de alerta vía correo electrónico, como cuando por ejemplo se presenta un cambio de dirección, o en cualquier momento en que se detecten investigaciones potencialmente no autorizadas o actividades sospechosas en el archivo crediticio del consumidor, de modo que se puedan tomar medidas inmediatas para minimizar los daños.

### Información adicional

**Small Business ID Theft Protection** (ID Theft Protection para pequeñas empresas) mejora los servicios de ID Theft Protection añadiendo el monitoreo de URL y Dominio a la lista existente de elementos vigilados. El monitoreo de URL y Dominio busca la URL y el Dominio de la empresa del consumidor (limitado a 10 dominios) dentro de las filtraciones de datos corporativos, *botnets* maliciosos de terceros y foros criminales.

## 2. RECEPCIÓN DE ALERTAS DE ACTIVIDAD SOSPECHOSA

- Correos electrónicos
- Tarjetas de crédito/débito
- Tarjetas de fidelidad/afinidad
- Números de cuenta bancaria
- Números de pasaporte
- Tarjetas de seguro médico y de vehículos
- Licencias de conducción
- Números de identificación gubernamental/números de seguro social
- Nueva línea de crédito
- Cambios de dirección

## 3. RESOLUCIÓN DE AMENAZAS A LA IDENTIDAD POR MEDIO DE RESOLUCIÓN TIPO AUTOSERVICIO O APOYO ESPECIALIZADO

**Self-Service ID Theft Resolution Kit** (Kit de resolución de robo de identidad tipo autoservicio) es un documento de resolución tipo autoservicio que informa a los consumidores sobre los diferentes métodos de robo de identidad, y sobre cómo resolver cada situación. Los instrumentos de resolución incluidos en el kit incluyen medidas preventivas, guías paso a paso y modelos de cartas que se pueden enviar a las agencias de cobranza.

**Access to Resolutions Specialists** (Acceso a especialistas en resolución) asigna un administrador personal de caso quién se encarga de todo.

**Self-Service ID Theft Wizard** (Asistente tipo autoservicio para robo de identidad) proporciona consejos paso a paso para muchos escenarios de robo de identidad a los que los consumidores se pueden enfrentar. Todos los usuarios de ID Theft Protection tienen acceso al Identity Theft Protection Kit que se encuentra en la sección Perfil en su portal, el cual

describe una variedad de escenarios de robo de identidad y proporciona medidas de protección que cualquier persona puede tomar para limitar su riesgo. El kit contiene también un modelo de formulario de declaración jurada de la Comisión Federal de Comercio, así como modelos de cartas para la presentación de disputas en casos de robo de identidad o fraude.

**Online Fraud Alerts** (Alertas de fraude en Internet) permite que los consumidores incluyan en su informe de crédito una solicitud a los prestamistas de ponerse en contacto con el consumidor antes de emitir un nuevo crédito. Esto dificulta que un ladrón de identidad abra nuevas cuentas a su nombre. Cuando los consumidores colocan una alerta de fraude en una de las agencias, las otras dos agencias son informadas y la alerta se coloca en los archivos de las tres agencias de crédito. La activación de las alertas de fraude es gratuita, y las alertas permanecen en los archivos de crédito del consumidor durante un año.

### Mastercard Global Service™

Mastercard Global Service™ ofrece asistencia alrededor del mundo las 24 horas del día para reportar tarjetas extraviadas o robadas, reemplazar tarjetas por emergencia y realizar avances en efectivo de emergencia.

Llame inmediatamente a Mastercard Global Service para denunciar el extravío o el robo de su tarjeta y para cancelar la cuenta. Si necesita realizar compras o coordinar un avance de efectivo, con la aprobación de su emisor podrá recibir una tarjeta temporal al día siguiente en los Estados Unidos, y dentro de dos días hábiles en cualquier otra localidad.

Recuerde que si denuncia el extravío o el robo de su tarjeta, no será responsable por ninguna transacción no autorizada en su cuenta.

En los Estados Unidos (incluidos los 50 estados, el Distrito de Columbia, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos y Puerto Rico) y Canadá, llame al **1-800-307-7309**.

Si se encuentra fuera del país y necesita asistencia, podrá fácilmente comunicarse con un Representante especializado de Mastercard Global Service quién estará disponible para ayudarle las 24 horas del día, los 365 días del año, y en cualquier idioma. Podrá llamar sin costo desde más de 80 países alrededor del mundo. Algunos de los principales números telefónicos de Mastercard Global Service son:

Australia.....	1-800-120-113	México.....	001-800-307-7309
Austria.....	0800-070-6138	Países Bajos.....	0800-022-5821
Francia.....	0-800-90-1387	Polonia.....	0-0800-111-1211
Alemania.....	0800-071-3542	Portugal.....	800-8-11-272
Hungría.....	06800-12517	España.....	900-822-756
Irlanda.....	1-800-55-7378	Reino Unido.....	0800-96-4767
Italia.....	800-870-866	Islas Vírgenes.....	1-800-307-7309

Para obtener información adicional, o para números de teléfono gratuitos específicos de cada país que no figuren en la lista anterior, visite nuestro sitio web en

**www.mastercard.com** o llame por cobrar en los Estados Unidos al **1-636-722-7111**.

## Información de cuenta y beneficios de la tarjeta:

Si se encuentra en los Estados Unidos, comuníquese directamente con el emisor de su tarjeta para obtener información sobre la cuenta y llamando al **1-800-Mastercard** para beneficios de la tarjeta. Si viaja fuera de los Estados Unidos, llame a Mastercard Global Service para comunicarse con el emisor de su tarjeta y obtener información sobre su cuenta o para acceder a cualquiera de los beneficios de su tarjeta.

## Ubicaciones de cajeros automáticos:

Llame al **1-877-FINDATM (1-877-346-3286)** para localizar el cajero automático más cercano que pertenezca a la red de cajeros automáticos que aceptan tarjetas de las marcas Mastercard®, Maestro® y Cirrus®. Además, visite nuestro sitio web en **www.mastercard.com** para utilizar nuestro localizador de cajeros automáticos.

Podrá retirar efectivo en más de dos millones de cajeros automáticos alrededor del mundo. Para obtener acceso a dinero en efectivo, asegúrese de conocer su número de identificación personal (PIN) antes de viajar.

## Mastercard Airport Concierge™

Su pasaporte hacia el lado más exclusivo de viajar en avión. Disfrute de Servicios de bienvenida en aeropuertos con un 15% de descuento. Coordine un agente personal dedicado para acompañarlo en el aeropuerto durante la salida, llegada o conexión de vuelos en más de 700 destinos alrededor del mundo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días al año. Igualmente, en ciertos aeropuertos podrá acelerar el proceso de seguridad y/o inmigración. Para reservar los servicios de Mastercard Airport Concierge visite **www.mastercard.com/airportconcierge** o consulte a su Asesor de Viajes.

Este beneficio puede estar sujeto a cambios sin previo aviso. Llame al **1-800-Mastercard** para obtener la información de beneficios más actualizada.

## Información de cuenta y facturación

**Importante:** Comuníquese directamente con la institución financiera emisora de su tarjeta para preguntas relacionadas con su cuenta, tal como el saldo de la cuenta, la línea de crédito, consultas sobre facturación (incluidos los tipos de cambio de las transacciones), disputas comerciales o información sobre servicios adicionales no descritos en esta Guía. El número de teléfono de su institución financiera debe estar disponible en su estado de cuenta mensual o en el reverso de su tarjeta.



**Para obtener más información, llame al 1-800-Mastercard  
(1-800-627-8372), o en Español al: 1-800-633-4466.  
Visite nuestro sitio web en [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).**

