



Bienvenue | ברוך הבא | مرحبًا | ようこそ | Benvenuto | Willkommen | Welcome

Guía CIBash Multicurrency

La tarjeta multidivisa práctica y segura para tus viajes al extranjero



¡Bienvenido!

CIBanco Multicurrency viajará contigo alrededor del mundo con la seguridad, servicio y protección que necesitas.

Compra o retira efectivo en Ocho diferentes divisas: Dólar Americano, Euro, Libra Esterlina, Yen Japonés, Dólar Canadiense, Dírham Emiratí, Nuevo Séquel y Franco Suizo.

No olvides activarla desde nuestro portal web o App CIBanco 360.



¿Cómo activar tu tarjeta?

Desde el Portal CIGash Multicurrency Net

1. Ingresa a la liga:

<https://portalcicash.com/multicurrency-cliente/login/auth>

2. Selecciona – *Primera vez que se conecta* –

3. A continuación, ingresa los siguientes datos:

a. Número de tarjeta: Los 16 dígitos que aparecen en el reverso de tu tarjeta.

b. Tu fecha de nacimiento.

c. Código de activación: código impreso de 13 números que aparece al despegar la tarjeta de la cartera de entrega. (Si no lo traes contigo, ingresa a la opción - Código de Activación Olvidado -

Una vez registrados los datos dar clic en – Enviar –

Desde la App CIGash 360

1. Descarga la App



2. Selecciona el botón – *REGÍSTRATE* –

4. Asigna la pregunta y respuesta de seguridad (te recomendamos apuntarlas en un lugar seguro) y confirma el correo electrónico. – *Enviar / Continuar* –

5. Es momento de generar usuario de acceso y contraseña para acceder al portal.

a) Usuario: Entre 8 y 12 posiciones alfanuméricas

b) Contraseña: Entre 8 y 15 considerando:

- Una letra mayúscula
 - Una letra minúscula
 - Un número
 - Un carácter especial: !"#\$%
 - No contener caracteres consecutivos iguales
- *Enviar / Continuar* –

6. Regresarás a la pantalla inicial. Introduce tu usuario y contraseña

¡TU TARJETA HA SIDO ACTIVADA!

Podrás consultar tus saldos y movimientos, configuración de NIP, realizar bloqueos y traspasos entre saldos de las divisas disponibles.

Configura el NIP de tu tarjeta

- En - *Configuración* –
- Accede a la opción – *Cambiar NIP* –
- Ingresa respuesta de seguridad, fecha de nacimiento y número de tarjeta.
- A continuación, registra cuatro números diferentes, no consecutivos. Esos números serán el NIP de tu tarjeta.

Bloqueo

Podrás realizar el bloqueo temporal de tu tarjeta y activarla en cualquier momento.

- En la opción – *Configuración* – podrás realizar la actividad.

Recarga en cualquiera de las ocho divisas

La recarga podrá realizarse en cualquier sucursal CIBanco a nivel nacional o a través de tu promotor de cambios:

- Efectivo MN (Moneda Nacional)
- Por medio de Cheque CIBanco
- Con cargo a cuenta CIBanco

Si eres cuentahabiente de CIBanco, realízalo a través de CINet o CIMóvil.

De no ser factible acudir personalmente a la sucursal, un tercero podrá realizar las recargas; tan solo debe conocer el número de la tarjeta TITULAR.

Para más información, consulta a tu ejecutivo o promotor de cambios.

Compras y retiros de efectivo con tu CIBash Multicurrency

Realiza tus compras y retiros de efectivo en el extranjero con tu CIBash, el monto se deducirá del saldo de la divisa disponible en tu tarjeta. Si la moneda local es la misma que tienes en tu CIBash, no aplica conversión por Tipo de Cambio.

Consulta los límites operativos asignados para cada CIBash a través del QR impreso en el reverso de tu tarjeta o en la cartera de entrega.

Toma en cuenta lo siguiente:

- 1.** Valida que la terminal o cajero automático acepte tarjetas VISA.
- 2.** El límite y posible cobro de comisión por retiros, está sujeto a la política del operador de cada cajero dicho cargo será automáticamente efectuado durante la operación.
- 3.** Para compras por internet en aplicaciones móviles o portales registra tu tarjeta cuando te encuentres en el extranjero. No desde México.
- 4.** Si la terminal bancaria o el cajero automático te muestra una leyenda sobre el tipo de cambio de tu disposición (bandera de México o bandera local), *siempre deberás elegir la Bandera Local*. Evitarás una doble conversión cambiaria.
- 5.** Te recomendamos mantener inactiva tu tarjeta cuando no esté en uso.

Robo o Extravío

En caso de robo o extravío, puedes realizar el bloqueo de tu tarjeta a través del portal web acceso CIBash Multicurrency Net, App CIBash 360 o comunicándote a CIDirecto (servicio 365 días del año, las 24 horas).

Para tener acceso a tus recursos en caso de pérdida, te recomendamos llevar contigo una segunda tarjeta (adicional), eliminando con esto el costo y tiempo de reposición en el extranjero.

Tarjeta CIBash Multicurrency Student y Platinum

Reposición de emergencia en el extranjero

- Desde el extranjero podrás solicitar el envío de una tarjeta de reemplazo (con costo).
- Adicionalmente, en caso de necesitar adelanto de efectivo de emergencia, el servicio te será proporcionado a través de los centros de VISA.
- El trámite de solicitud se realizará llamando a CIDirecto: 55 1103 1220/ 800 2524 226 o números Lada Mundial 800 indicados en la página 10.

Beneficios CIBash Multicurrency

Antes de solicitar alguna asistencia, seguro o servicio, deberás tener en cuenta lo siguiente:

- a. Encontrarte fuera de México al momento de hacer la solicitud
- b. No tener adeudos de comisiones en tu Tarjeta CIBash Multicurrency

Servicios Travelers Care

Cuando llames solo deberás de indicar tu nombre completo y fecha de nacimiento, para ser atendido.

Requisitos:

- Ser menor de 75 años (Clásica y Student) o de 85 años (Platinum)
CIBash Student niño: Ser mayor de 8 años
- No haber excedido 45 días consecutivos de viaje

Información y Contacto:

México: +52 800 953 1674

Mundo: +1 954 516 6976

Whatsapp: +57 316 763 6033

Servicios VISA

Antes de tu viaje, deberás de registrarte en la App o portal web de Visa:

https://visabenefitslac.axa-assistance.us/benefits/L_C_HN

En ella consulta características, términos y condiciones.

Información y contacto:

USA / Canada +1 800 396 9665	Resto del mundo por cobrar +1 800 396 9665
---------------------------------	---

La [lista global de beneficios](#), así como los [términos y condiciones de Travelers Care](#) podrás consultarlos escaneando el QR impreso en el reverso de tu tarjeta o en la cartera de entrega.

Centro de Atención a Usuarios

En caso de necesitar asistencia telefónica, no dude en comunicarse a CIBDirecto:

En el área metropolitana de la Ciudad de México al

55 1103 1220

o desde cualquier otro Estado
de la República Mexicana al:

800 2524 226

Visite nuestro portal:

cibanco.com

Para atención telefónica desde otros países, comuníquese a los siguientes teléfonos:

Centro de Atención Telefónica CIBash Multicurrency

País	Lada Mundial 800
Argentina	800 1220 208
Brasil	800 8923 307
Italia	800 780 247
España	900 955 295
Francia	800 913 967
Puerto Rico	855 7210 300
Alemania	800 1880 962
Japón	+66 3352 2162
Inglaterra	800 1413 338
EUA	1 877 2925 750
Canadá	855 6950 399
Centro de Atención Clientes Visa	+1 303 967 1098

Términos y Condiciones

Estimado cliente:

Por este medio te informamos, con suma importancia, las siguientes cláusulas que indican los términos y condiciones que regulan el uso de las tarjetas CIBank Multicurrency, en cualquiera de sus versiones.

Las tarjetas CIBank Multicurrency, son emitidas y operadas por CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple (en adelante “CIBanco”). El comprador de dichas tarjetas (en adelante “Comprador”) acepta los términos y condiciones aquí descritos, los cuales aplican tanto para el Titular y/o adicional de la tarjeta adquirida, como para cualquier portador subsecuente de las mismas.

Activación y NIP

Tanto la activación de la tarjeta como el alta o cambio del número de identificación personal (NIP) se efectúan a través del portal www.cibanco.com acceso en CIBank Multicurrency Net o App CIBank 360.

Recargas y descargas

La carga inicial y recargas en la divisa requerida, debe de realizarse únicamente en la Red de sucursales o con un promotor de cambios, de CIBanco; en efectivo MN o con cargo a una cuenta MN CIBanco.

El número de recargas es ilimitado, sin exceder los límites en saldos diarios y totales asignados para cada tipo de tarjeta.

Información de los límites operativos: cibanco.com o escaneando el QR impreso en el reverso de la tarjeta (montos en USD o su equivalente en las 7 divisas restantes).

La descarga parcial o total de saldo(s) se podrá realizar acudiendo directamente a cualquier sucursal CIBanco, a nivel nacional.

Para la cancelación de la tarjeta, se deberá de solicitar la descarga total de los recursos, monto que será entregado en MN al tipo de cambio vigente al momento de la operación.

*MN = Moneda Nacional

Consulta de saldo y movimientos

La consulta de saldos se realiza a través del portal www.cibanco.com acceso en CIBCash Multicurrency Net y App CIBCash 360.

Operación

El monto de cada transacción realizada será deducido del saldo disponible en la tarjeta, según la divisa correspondiente. Si el saldo es insuficiente o nulo, el sistema consultará la disponibilidad de saldo en las divisas restantes para tramitar la operación (aplica conversión de Tipo de Cambio). De no contar con saldo suficiente, la operación será rechazada.

Se sugiere guardar los comprobantes de compra y/o retiros en cajeros automáticos para cualquier aclaración que se presente.

Los saldos existentes en la tarjeta CIBCash Multicurrency no generan ningún tipo de interés o rendimiento.

Robo o extravío

En caso de robo o extravío, es indispensable realizar a la brevedad el bloqueo de la tarjeta a través del portal web <http://www.cibanco.com/> acceso en CIBanco Multicurrency Net, App CIBanco 360 o llamando a CIBanco Directo (servicio disponible los 365 días del año, las 24 horas).

Cada cliente titular tiene opción de solicitar una(s) tarjeta(s) adicional(es). Una de ellas podrá ser a nombre del mismo con la finalidad de llevar consigo un plástico adicional de emergencia.

Las reposiciones fuera del territorio nacional y/o entrega de efectivo de emergencia será realizado a través de VISA. Términos y condiciones del beneficio en:

https://www.visa.com.mx/es_MX/promociones/servicio-de-reemplazo-de-tarjetas/153008

https://www.visa.com.mx/es_MX/promociones/desembolso-de-efectivo-de-emergencia/152991

Aclaraciones

La solicitud de aclaraciones podrá realizarse dentro de un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha en que se efectuó la transacción. En caso de no ser reclamada en dicho período, su proceso de cobro continuará, quedando CIBanco libre de toda responsabilidad sobre la misma.

El trámite de solicitud se realizará llamando a CIBanco Directo: 55 1103 1220/ 800 2524 226 o números Lada Mundial 800 indicados en la página 12.

Devoluciones

El proceso de devolución por transacciones o aclaraciones no procedentes deberá de realizarse por medio de CIDirecto o enviando un correo electrónico a la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones (techeverria@cibanco.com).

El plazo para resolver o dar respuesta a la solicitud es de 45 a 180 días naturales, tanto en operaciones nacionales como extranjeras.

Comisiones y límites operativos

Las comisiones aplicables a las tarjetas CIBCash Multicurrency están disponibles para su consulta en la página web www.cibanco.com / Home: “Consulta los costos y las comisiones de nuestros productos” o en el listado publicado en las sucursales CIBanco.

La consulta de los límites operativos se encuentra disponibles en la página web: www.cibanco.com / sección de cada tarjeta CIBCash / Beneficios.

En ambos casos, la consulta se podrá realizar escaneando el QR impreso en el reverso de la tarjeta.

Responsabilidad

“CIBanco” no asume responsabilidad sobre las fallas que afecten el poder transaccionar con la tarjeta CIBank Multicurrency, cuando éstas sean consecuencia de casos de fuerza mayor, o bien por afectaciones en los sistemas de cómputo o interrupción de las comunicaciones; que demeriten o elimine los servicios requeridos para su operativa.

Así mismo, CIBanco no es responsable de cualquier controversia que se genere por la adquisición de bienes y/o servicios con la tarjeta CIBank. El “Comprador” libera a “CIBanco” de cualquier responsabilidad por la imposibilidad, daño o acción que afecte la compra o prestación de un servicio.

Es responsabilidad del “Comprador” realizar directamente el bloqueo o solicitud de bloqueo (a través de los diversos canales mencionados en este documento) por robo o extravío, a la mayor brevedad posterior al incidente.

“CIBanco” no será responsable de las compras o retiros de efectivo realizados con la tarjeta en cuestión anteriores al día y hora en que se realizó su bloqueo, ya sea por un canal digital o a través de nuestro servicio telefónico.



CICash Multicurrency

La tarjeta multimoneda práctica y segura para tus viajes al extranjero

