

Q&A

Free Damaged MCB Debit & Credit Card Replacement



OCTOBER 2025

Tópiko: Resúmen di Kampaña i Kliente ku por apliká

1. Kiko e kampaña di remplaso di tarheta ta enserá?

For di 20 di òktober 2025 e iniciativa ta start na MCB Bonaire pa klientenan di Bonaire, Sint Eustatius i Saba ku tin un tarheta di MCB sea di débito òf di krédito ku a deteriorá, por pidi tarheta nobo sin gastu adishonal via tres método simpel. Esaki ta posibel te dia 28 di febrüari 2026.

2. Ken ta bin na remarke pa un tarheta di remplaso grátis?

Tur kliente ku tin un tarheta di débito òf krédito di MCB ku a deteriorá por hasi un petishon pa un tarheta nobo durante e periodo aki.

3. Kiko ta nifiká un tarheta deteriorá?

Un tarheta ku a deteriorá físikamente, sea el a kuminsá kaska, gasta, òf no ta traha bon mas na ATM òf na terminal di pago (POS).

4. Mi por raportá un tarheta pèrdí òf hòrta via e opshon aki?

Nò. E opshon aki ta eksklusivamente destiná pa tarhetanan di débito òf krédito ku ta defektuoso. Pa raportá un tarheta pèrdí òf hòrta, por favor tuma kontakto ku nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520.

5. Te ki fecha por hasi petishon pa remplasá tarheta via e tres métodoan aki?

Por hasi petishon te día 28 di febrüari 2026.

6. Por pidi remplaso grátis pa kuenta di negoshi tambe?

Sí, e tarhetanan di débito i krédito di negoshi ku ta dañá tambe ta bini na remarke.

7. E oferta aki ta bálido na tur brènch?

Sí, pa bo facilidat, bo por tuma kontakto ku nos Contact Center na (+599) 715 5520 na e orario ku ta kumbini bo mas (di djaluna pa djabièrnè di 8AM pa 8PM i Djasabra di 9AM pa 1PM) (Tuma nota ku nos ofisinanan ta será riba dianan ofisial di fiesta). Tambe bo por pidi bo tarheta di remplaso na kualke un di nos brènchnan.

8. Kiko ta sosodé despues di 28 di febrüari 2026?

Despues ku e kampaña terminá, nos lo evaluá i determiná si lo ekstendé e periodo aki.

9. Durante kua temporada e proseso di remplaso di tarheta ta tuma lugá?

E proseso di remplaso di tarheta via e tres métodoan simpel aki ta bálido te dia 28 di febrüari 2026.

Petishon pa un Tarheta di Remplaso

1. Kon mi por hasi un petishon pa un tarheta nobo?

Por hasi un petishon pa un tarheta nobo na tres manera fásil i simpel:

-Vía e aplikashon (èp) di MCB Personal i Business Mobile Banking

-Por tuma kontakto ku nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520.

(djaluna te ku djaweps, 8:00 AM te 8:00 PM, i djasabra, 9:00 AM te 1:00 PM)

- Bishitá un di nos brènchnan (Playa, Hato Service Center of Statia Branch).

2. Tin gastu mará pa e remplaso di tarheta?

Nò. Si bo tarheta ta dañá/deteriorá, e remplaso di tarheta ta kompletamente grátis durante e kampana aki.

3. Kuantu tarheta mi por remplasá grátis?

Bo por remplasá kualke di bo tarhetanan di débito i/òf krédito ku ta dañá. E tarheta mester ta na bo nòmber. Por favor tene kuenta ku mester someté un petishon separá pa kada tarheta i e tarheta mester ta na bo nòmber.

4. Mi mester por proba ku mi tarheta ta dañá?

No ta nesario pa presentá ningun prueba formal. Nos ta pidi nos klientenan karesidamente pa ora risibí e tarheta nobo, sea entregá e tarheta deteriorá serka nos òf pa por favor kòrta e tarheta deteriorá na pida na momento ku bo risibí i a aktivá e tarheta nobo.

5. Ku ken mi por tuma kontakto si mi tin mas pregunta?

Por tuma kontakto ku nos via nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520 òf bishitá kualke brènch pa risibí asistensia.

6. Mi tin vários tarheta bou di mesun kuenta. Mi ta risibí remplaso pa tur tarheta?

Si. Mester hasi petishon separá via e aplikashon di MCB Mobile Banking pa remplasá e tarheta deteriorá ku ta riba bo propio nòmber.

7. E mesun doño di e kuenta por hasi petishon pa vários tarheta?

Sí. Un kliente por hasi petishon pa vários tarheta dañá ku ta na su propio nòmber. Importante: Pa kada tarheta mester hasi un petishon separá.

8. Kon mi por sa si mi petishon pa remplaso a keda entregá ku éksito?

Ora bo hasi bo petishon pa remplaso via nos MCB Mobile Banking App, lo bo risibí un e-mail di konfirmashon. Si bo hasi bo petishon pa remplaso di tarheta via nos Sentro di Kontakto òf na un di nos brènchnan, lo bo risibí un e-mail pa indiká ku e tarheta ta kla pa pasa tuma esaki.

9. Mi por kambia e método di entrega òf e sukursal pa tuma e tarheta despues ku mi a entregá e petishon?

Na momentu ku bo selektá un método di entrega (via nos MCB Mobile Banking App), den e formulario, esaki lo keda apliká. Si bo ke kambia e método di entrega (entrega na bo adrès registrá òf tuma na un brènch), por favor tuma kontakto ku nos na (+599) 715 5520 pa evaluá e posibilidatnan.

Entrega i Prosesamentu di Tarheta

1. Kuantu tempu ta dura pa mi risibí mi tarheta nobo?

E tempu di proseso por varia. Pa pasa tuma bo tarheta na un brènch, por tuma entre 7 pa 10 dia di trabou. Nos lo notifiká e kliente via e-mail ora e tarheta ta kla pa pasa tuma esaki. Si kliente a skohe pa manda e tarheta na adrès registrá serka nos, e ta dura un máksimo di dos siman.

2. Mi por skohe pa e tarheta nobo keda entregá na kas ?

Sí, e opshon aki ta disponibel i e tarheta lo keda entregá na bo adrès ku banko tin registrá. Na momento ku hasi e petishon, por skohe pa buska e tarheta na e sukursal di preferensia.

3. Kiko mi mester hasi si mi tarheta di remplaso no a yega despues di dos siman?

Por favor tuma kontakto ku nos MCB Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520 pa nos por chèk e státus i por sigui asistí bo debidamente.

Uso di Bo Tarheta Bieu i e tarheta remplasá

1. Kiko mi mester hasi ku mi tarheta bieu ku ta deteriorá?

Pa bo seguridat, por favor kòrta e tarheta na pida pida (kòrta e chep i e strepi magnétiko) na momentu ku bo risibí i aktivá bo tarheta nobo. Despues di aktivá bo tarheta nobo, e tarhetá deteriorá lo keda de-aktivá.

2. Mi PIN ta kambia?

Nò, bo PIN lo keda meskos ora bo remplasá un tarheta dañá. Si bo desea esei, bo por kambia bo PIN na un Bankomátiko/ATM. Si bo ta desa un PIN nobo, bo mester hasi un petishon apart na un di nos sukursalnan òf via nos Sentro di Kontakto (+599) 715 5520

3. Mi number di tarheta ta kambia?

Nò. Bo number di tarheta ta keda meskos; solamente e tarheta físiko ta wòrdu remplasá. Tuma bon nota: E fecha di vensementu di bo tarheta nobo i tambe e kódigo di 3 sifra (CVV) parti patras di bo tarheta lo ta diferente. Esaki ta importante pa kontrolá i aktualisá e datonan di e abono(nan) online ku bo tin ku e tarheta ku a deteriorá.

4. Mi por sigui usa mi tarheta deteriorá te ora e nobo yega?

Sí, bo por sigui usa bo tarheta deteriorá. Na momento ku bo aktivá bo tarheta nobo, lo de-aktivá e tarheta deteriorá.

5. Mi abononan “online” i pagonan outomátiko lo kontinuá ku e tarheta nobo?

Nò. Bo tarheta di krédito i tarheta di débito lo tin un otro fecha di vensementu i un otro kódigo di 3 sifra (CVV) parti patras di e tarheta, esaki ta nifiká ku bo mester aktualisá bo detayenan di pago na bo proveedornan di servisio.

6. Mi tarheta aktual lo wòrdu blòkiá ora mi hasi mi petishon pa remplaso?

Nò. Bo tarheta aktual lo keda aktivo te ora ku bo aktivá bo tarheta di remplaso (nobo).

7. Mi por sigui usa mi tarheta aktual pa kompra “online” òf den tienda /pakus miéntras mi ta wardando riba e remplaso?

Si. Bo tarheta aktual ta keda kompletamente funshonal te ora bo risibí i aktivá e tarheta nobo. Nos ta pidi bo karesidamente pa bo destruí òf korta e tarheta bieu inmediatamente despues ku bo risibí i aktivá bo tarheta nobo.

8. Kon mi por aktivá mi tarheta nobo (remplaso)?

Bo tarheta di Bankomátiko lo aktivá ku bo promé transakshon ku PIN. Esaki por tan a un punto di pago òf na un Bankomatiko. Pa bo tarheta di krédito: Den kaso di entregá na bo adrès ku Banko tin den archivo, por favor sigui e proseso pa aktivá yamando nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520. Den kaso ku bo ta tuma bo tarheta di krédito na un brènch, e tarheta lo wòrdu aktivá mesora na momentu ku bo risibí esaki den brènch.

Kasonan Spesial i Eksepshonan

1. Si mi tarheta no ta deteriorá pero e tin otro problema kiko mi mester hasi?

E kampaña pa remplaso di tarheta ta solamente pa tarhetanan deteriorá. Pa kualke otro problema, por favor tuma kontakto ku nos MCB Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520.

2. Mi por hasi petishon pa remplaso si mi tarheta a kaduká??

Nò. Solamente tarhetanan deteriorá ta bin na remarke via e tres métodoan aki. Tarhetanan ku a kaduká ta wòrdu remplasá outomátikamente via e proseso normal. Si bo tarheta a kaduká, un tarheta nobo ta wòrdu mandá na bo adrès ku nos tin den archivo. Pa mas informashon tokante bo tarheta ku a kaduká, por favor tuma kontakto ku nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520.

Inisiativa pa Remplaso di Tarheta

1. Dikon ta awor numa banko ta ofresé remplaso grátis? Tarhetanan dañá, no mester wòrdu remplasá sin gastu adishonal?

For di kuminsamentu di e aña aki, nos ta ofresiendo remplaso grátis. Normalmente tin gastu relashoná ku produkshon i tramité di e

tarhetanan. E kalidat di e tarhetanan ku nos a distribuí, no ta kumpli ku loke nos klientenan ta spera di nos. Nos ta ofresé e métodoan simpel aki pa remplaso grátis komo parti di nos servisio. Mientras nos ta den kòmbersashon ku fábrica tokante esaki. Nos klientenan por hasi nan

petishon pa un tarheta di remplaso na una manera fásil i asina nan por sigui disfrutá di un servisio bankario plasentero. Nos ta pidi nos diskulpa pa e inkumbinensia ku esaki a trese pa nos klientenan i ta spera ku e proseso rápido di remplaso di tarheta deteriorá ta eliminá e inkumbiniensia aki.

2. E inisiativa aki ta nifiká ku banko ta rekonosé ku tabatin problema ku e kalidat di e tarhetanan anterior?

E kalidat di e tarhetanan ku nos a distribuí, no ta kumpli ku loke nos klientenan ta spera di nos. Nos ta den kòmbersashon ku fábrica tokante esaki. Nos kompromiso ta pa sigui ofresé servisio bankario ku fasilidat i seguridat. Nos ta balorá e konfiansa di nos klientenan i ta sigui traha kontinuamente pa mehorá nos produkto i servisionan.

3. Dikon e kampaña tin un periodo limitá te ku febrüari 2026? Kiko lo sosodé despues di esei?

E programa ta dura te fin di febrüari 2026 pa duna tur nos klientenan sufisiente tempu pa por hasi nan petishon pa remplaso grátis. Despues di e periodo akí, nos lo evaluá si ta necesario ekstendé esaki.

4. Kua medida a keda tumá pa prevení ku klientenan tin ku warda hopi pa nan risibí nan tarheta nobo?

Bo tarheta aktual ta keda aktivo te ora ku e remplaso wòrdu aktivá. Ademas, nos a planifiká kapasidat adishonal pa produkshon, a añadí un opshon di entrega na kas i a fasilítá nos proseso den nos brénchnan, Sentro di Kontakto i e aplikashon di Mobile Banking pa prosesá e petishonnan.

5. Tur tipo di tarheta (Bankomátiko+, débito i krédito personal i di empresa) ta inkluí, òf tin eksepsion?

Sí, tur tarheta di MCB di débito i di krédito personal i di negoshi ta inkluí den e inisiativa aki.

6. Dikon tarhetanan Pre-pago no ta inkluí den e kampaña aki?

E kampaña aki ta solamente pa tarhetanan di Bankomátiko+/débito i tarhetanan di krédito di MCB. For di ougùstùs 2024, nos tarhetanan Pre-pago ta bálido pa dos (2) aña, i despues di esei nan lo renobá outomátikamente. Si bo tarheta Pre-pago a dañá promé ku su fecha di vensementu, por favor hasi un petishon pa un tarheta nobo via nos Sentro di Kontakto na (+599) 715 5520.

7. E proseso di remplaso ta realmente sin komplikashon?

Nos a hasi e proseso mas fásil posibel. Klientenan por hasi un petishon pa remplaso via MCB Personal & Business Mobile Banking App, via nos Sentro di Kontakto, òf bishitando kualke un di nos brénchnan. Tambe nos a agregá un opshon pa entregá na e adrès registrá na Banko. Kliente mester presentá ku identifikashon válido na momentu ku e buska su tarheta(nan).

8. Kua medida banko ta tumando pa evitá problemanan ku kalidat di tarheta den futuro?

Ounke tur proveedor mester ta sertifiká pa VISA i Mastercard, tòg nos a haña nos ku un lote defektuoso. Nos ta den kòmbersashon ku fábrica tokante esaki.