

## **PREGUNTAS FRECUENTES – SEGURO PRF**

### **1. En la plataforma de seguros me sale tanto la tarjeta Titular como la Adicional, ¿se activan los 2 seguros y tiene cobro separado?**

Sí. El seguro se paga por separado por cada tarjeta, es decir que, si se activa en sistema el seguro sólo para la Tarjeta Titular, sólo esa tarjeta tiene cobertura. Si la tarjeta adicional desea tener cobertura también, se debe activar el seguro para esa tarjeta por separado y esta genera un cobro adicional al de la tarjeta titular.

### **2. ¿Los tarjetahabientes a los que se les activó el seguro de forma masiva firmaron algo aceptando este seguro?**

No. Pero por este motivo se les están dando los 2 meses de gracia y si quisieran pueden cancelarlo.

### **3. ¿Las tarjetas nuevas cuentan con seguro?**

Sí. En su contrato de tarjeta de crédito firman que están aceptando el seguro en su tarjeta.

### **4. ¿Las tarjetas nuevas (después de la carga masiva del 20 de julio) cuentan con 2 meses de gracia?**

No. Sólo las tarjetas colocadas y activas antes del 21 de julio.

### **5. ¿En dónde puedo ver la póliza de mi seguro?**

Le tuvo que haber llegado un correo electrónico con la póliza adjunta (si por alguna razón el cliente no la recibió, podemos realizar el envío desde la plataforma de seguros, siempre y cuando sea al correo registrado en sistema).

### **6. ¿Puedo aumentar el costo del seguro de mi tarjeta si quiero tener mayor cobertura?**

No. El costo del seguro depende de la categoría de la tarjeta. En todo caso, sería necesario un cambio de producto y para esto debe presentarse a una agencia con la documentación respectiva (indicar qué documentación).

### **7. No me han llegado las facturas del cobro, ¿qué hago?**

Debemos solicitar el envío al cliente a la dirección de correo electrónico de Seguros.

**8. El sistema me permite reversar el tercer mes del seguro (aparte de los 2 meses que ya van incluidos), ¿lo puedo aplicar?**

Sí, solamente si el cliente lo solicita.