

PREGUNTAS FRECUENTES

“Seguro PRF relacionados a Tarjetas de crédito o débito”

1. ¿Qué necesito para solicitar el seguro PRF?

- Debes de tener una tarjeta de crédito o débito activa.
- Debes de haber autorizado el cargo mensual referente al Seguro PRF.

2. ¿Qué cargos me cubre y cuáles son las exclusiones?

Los cargos cubiertos y exclusiones se detallan en las condiciones generales de la póliza de “Seguro de Protección a Tarjetas de Crédito y Débito por Riesgos de Robo, Hurto, Pérdida, Extravío, Fraude o Falsificación (Seguro PRF)”.

Para más información puedes ver el siguiente enlace [aquí](#).

3. ¿Qué hago en caso de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación?

Tienes que reportar la pérdida de tu tarjeta al banco inmediatamente o en un tiempo límite máximo no mayor de veinticuatro (24) horas de acontecido el evento.

4. ¿Cómo lo hago?

Para realizar el reporte, tendrás a tu disposición los siguientes canales en horario hábil o de oficina:

- ✚ Sucursal Telefónica, llamando al 2223-7676, opción 4
- ✚ A través de tu sucursal más cercana, puedes ver las ubicaciones [aquí](#):

5. ¿Cómo bloqueo mi tarjeta de crédito o débito en días no laborales o feriados?

En casos de pérdida de tu tarjeta durante fines de semana o en días feriados, podrás bloquear a lo inmediato tu tarjeta llamando al 2223-7676 opción 1 o por medio de los canales electrónicos como e-banking y Avanz App.

6. ¿Cómo formalizo el reclamo una vez haya notificado el fraude o falsificación de mi tarjeta de crédito o débito?

- a. Debes estar al día con los pagos de la prima mensual.
- b. La formalización del reclamo, tienen que ser en las próximas 72 horas hábiles (*contadas a partir de la fecha de aviso de pérdida*), a través del formato de reclamo establecido por el banco, puedes encontrarlo [aquí](#)
- c. Debes entregar toda la documentación pertinente tales como:
 - Estados de cuentas (últimos 3 meses)
 - Soportes o comprobantes, etc; en tu sucursal de preferencia.