



PREGUNTAS FRECUENTES TARJETA DE CREDITO

TARJETAS DE CRÉDITO – PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

No.	PREGUNTAS FRECUENTES	RESPUESTAS
1	¿Cuáles son los programas de recompensas que puedo escoger con mi tarjeta de crédito Avanz?	Podes escoger uno de los tres programas de recompensa disponibles para nuestros clientes: acumulación de puntos Avanz, acumulación de cash back o tasa de interés preferencial
2	¿Cuántos puntos acumulo por cada dólar de consumo (o su equivalente en córdobas) en mi tarjeta de crédito clásica?	Vos acumulas 1.25 puntos Avanz en todos los comercios y acumulas 2.50 puntos Avanz en los comercios que vos has seleccionado.
3	¿Cuántos puntos acumulo por cada dólar de consumo (o su equivalente en córdobas) en mi tarjeta de crédito Signature?	Vos acumulas 1.50 puntos Avanz en todos los comercios y acumulas 3.0 puntos Avanz en los comercios que vos has seleccionado.
4	¿Cuántos puntos Avanz puedo acumular al mes?	Si su tarjeta es clásica: puede acumular hasta el 125% de su línea de crédito. Si su tarjeta es Signature puede acumular hasta el 150% de su línea de crédito.
5	¿Cuáles son los comercios donde puedo acumular doble puntos Avanz en mi tarjeta clásica?	<p>Vos podés escoger dos comercios de tu preferencia, donde realizas tus compras habituales. Las combinaciones de comercios disponibles son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Básicos y Colegios • Servicios Básicos y Supermercados • Servicios Básicos y Farmacias • Servicios Básicos y Gasolineras • Servicios Básicos y Restaurantes • Colegios y Supermercados • Colegios y Farmacias • Colegios y Gasolineras • Colegios y Restaurantes • Supermercados y Farmacias • Supermercados y Gasolineras • Supermercados y Restaurantes • Farmacias y Gasolineras • Farmacias y Restaurantes • Gasolineras y Restaurantes
6	¿Cuáles son los comercios donde puedo acumular doble puntos Avanz en mi tarjeta Signature?	<p>Vos podés escoger dos comercios de tu preferencia, donde realizas tus compras habituales. Las combinaciones de comercios disponibles son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Básicos y Colegios • Servicios Básicos y Supermercados • Servicios Básicos y Farmacias • Servicios Básicos y Gasolineras • Servicios Básicos y Restaurantes • Colegios y Supermercados • Colegios y Farmacias • Colegios y Gasolineras • Colegios y Restaurantes • Supermercados y Farmacias • Supermercados y Gasolineras • Supermercados y Restaurantes • Farmacias y Gasolineras • Farmacias y Restaurantes • Gasolineras y Restaurantes • Líneas Aéreas, Agencias de Viajes, Rent-a-car y Hoteles
7	¿Cuántos Cash Back acumulo en mi tarjeta de crédito?	<p>El Programa Cash Back te devuelve dinero por cada compra y cada pago que realices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1% de Cash Back en tus compras en todos los comercios dentro y fuera de Nicaragua, y por pagos realizados a tu tarjeta de crédito • 2% de Cash Back en tus compras en los comercios que vos has seleccionado

No.	PREGUNTAS FRECUENTES	RESPUESTAS
8	¿En cuáles comercios Avanz me devuelve el 2% de CashBack?	<p>Vos escoges los comercios de tu preferencia, donde realizas tus compras habituales y en esos Avanz te devuelve el 2%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supermercados y Farmacias • Supermercados y Gasolineras • Supermercados y Restaurantes • Farmacias y Gasolineras • Farmacias y Restaurantes • Gasolineras y Restaurantes
9	¿Cuándo retiro efectivo con mi tarjeta de crédito Avanz acumulo puntos Avanz/ Cashback?	No. Las transacciones con las que puedes acumular puntos Avanz/ Cashback es con las compras, dentro o fuera de Nicaragua.
10	¿Cuáles son los requisitos para efectuar el canje de mis puntos Avanz o de mi CashBack?	Para canjear tus puntos Avanz/CashBack acumulado solamente debes estar al día con tu tarjeta de crédito.
11	¿Cómo puedo canjear mis puntos Avanz o mi cash back?	<p>Tus puntos o tu cash back los puedes canjear de diferentes formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En efectivo a través de nuestros cajeros automáticos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. 2. Con crédito a cuenta propia o de terceros de Avanz, llamando al 22237676, en horario de 8 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12 pm los sábados. 3. Con crédito a tu tarjeta, llamando al 22237676, en horario de 8 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12 pm los sábados. <p>De esta manera, luego de hacer el canje, puedes usar tu dinero en cualquier comercio, sin excepción!</p>
12	¿Cuánto es el mínimo de puntos Avanz que debo tener acumulado en mi tarjeta para efectuar el canje?	Para poder realizar canje, debes tener al menos 1000 puntos Avanz acumulados.
13	¿Cuánto es el monto mínimo para canjear mi CashBack acumulado?	Para poder canjear tu Cashback, debe tener al menos US\$10 dólares acumulados.
14	¿Cuál es el máximo de puntos Avanz/CashBack que puedo canjear?	El monto máximo para canjear en puntos Avanz o Cashback es el monto que tengas acumulado según tu última fecha de corte.
15	¿En cuánto tiempo vencen los puntos Avanz o Cashback?	Los puntos Avanz o CashBack nunca vencen.
16	¿Cómo puedo consultar cuántos puntos Avanz/CashBack tengo acumulados?	Los puntos Avanz/CashBack acumulados los puedes consultar en el estado de cuenta que te llega mensualmente a tu correo electrónico o bien desde tu ebanking.
17	¿Puedo solicitar tarjetas adicionales con límites de crédito diferenciados?	Si, puedes solicitar las tarjetas adicionales que desees. El límite mínimo para una tarjeta adicional es de US\$200 dólares.
18	¿El límite de crédito de la tarjeta adicional no forma parte del límite de crédito de la tarjeta titular?	El(os) límite(s) de la(s) tarjeta (s) adicional (es) son parte del límite de la tarjeta titular.
19	¿Puedo solicitar que se cambie el límite de crédito a mis tarjetas adicionales?	Si, por supuesto. Esta gestión la puedes hacer a través de nuestro Contact Center llamando 22237676 desde la comodidad de tu casa u oficina.
20	¿Las compras que realizan mis tarjetas adicionales, acumulan puntos Avanz/CashBack?	Si, las compras en Nicaragua o fuera de Nicaragua que realizan tus tarjetas adicionales acumulan puntos Avanz/CashBack.

No.	PREGUNTAS FRECUENTES	RESPUESTAS
21	Si todavía no he recibido el estado de cuenta de mi tarjeta de crédito Avanz ¿Dónde podré consultar mi saldo, mis compras y mis puntos Avanz/Cash Back acumulados?	Aunque no hayas recibido tu estado de cuenta, puedes consultar los movimientos, saldos, puntos Avanz/CashBack acumulado de tu tarjeta de crédito a través de Avanz Móvil e ebanking.
22	¿Dónde podré efectuar los pagos de mi tarjeta de crédito?	Podrás efectuar los pagos de tu tarjeta desde Avanz Móvil, e-banking, comercios afiliados a Punto fácil y PuntoXpress y nuestras sucursales. Para ver el lugar más cercano donde realizar tus pagos hace clic aquí: www.puntofacil.com ; www.puntoxpress.com.ni
23	Si mi tarjeta ha sido robada o se me ha perdido, ¿a qué número debo llamar para bloquearla?	Tenes disponible dos canales para bloquear tu tarjeta las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 1. Llamando al 2223 7676, opción 1 (disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana) 2. A través de nuestra plataforma de ebanking, (en el menú resumen de productos, presioná ver y luego presioná el candado) También podés llamar al Contact Center en horario de 8 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12 pm los sábados.
24	¿Qué es el PRF?	El PRF es el Programa de Protección por Robo o Fraude que cubre el 100% de las transacciones realizadas con tu tarjeta de crédito si esta ha sido robada, siempre y cuando hayan sido reportadas al banco en tiempo y cumplan con las inclusiones descritas en la póliza.
25	¿En cuánto tiempo debo reportar si me hacen un fraude con mi tarjeta de crédito?	Si identificas alguna transacción que vos no has realizado en tu estado de cuenta o te llega un SMS, debes boquear tu tarjeta de crédito inmediatamente o en máximo de 12 horas después de acontecido el evento.
26	¿Qué cubre el Seguro de Vida y Saldo Deudor (SVSD) de mi tarjeta de crédito?	El SVSD cubre el saldo deudor de la tarjeta en caso de fallecimiento por cualquier causa, hasta un monto máximo de U\$30,000.
27	¿Qué pasara si tengo saldos en mi tarjeta de crédito en caso de fallecimiento?	Si has tomado el SVSD y tus pagos están al día, tus familiares no tendrán que hacerse cargo de la deuda porque el seguro cancelará el saldo total de tu tarjeta de crédito.
28	¿Puedo entrar gratis al salón VIP del Aeropuerto de Managua con mi tarjeta Signature de Avanz?	La tarjeta Signature de Avanz te regala dos entradas gratis al mes a la sala VIP del Aeropuerto internacional de Managua. Para conseguir este beneficio debes entrar a la sala y pagar el servicio con tu tarjeta de crédito Signature Avanz, nosotros te reembolsaremos en tu próximo estado de cuenta lo que pagáste por el acceso a la sala.