

Guía de Beneficios y Seguros

VISA NOVEL

Visa Novel

Bienvenido al mundo de beneficios y seguros que le ofrece su tarjeta Visa Novel de Popular. Descubra todo lo que su tarjeta pone a su alcance.

Mayor conveniencia

- Aceptada en más de 29 millones de establecimientos alrededor del mundo.
- Le permite acceder efectivo a través de cajeros automáticos.
- Servicio local las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Puede ahorrar tiempo manejando su cuenta por internet a través de Mi Banco Online.

Seguridad

- Protección contra cargos no autorizados.
- Reemplazo de emergencia para tarjetas, en caso de situaciones inesperadas.
- On the Alert, servicio que protege su tarjeta de crédito, las 24 horas, de transacciones inusuales. Para su beneficio, de detectarse patrones inusuales en el uso de su tarjeta, podría recibir una llamada o mensaje de texto (SMS) por parte de nuestro sistema automatizado para que confirme que la transacción fue realizada por usted.
- Mi Banco Alertas, un servicio opcional que le permite programar alertas de compras a su celular a través de mensajes de texto (SMS).
- Mobile Wallets le permite hacer pagos con solo acercarse a su celular a la máquina de cobro. El número de la tarjeta es sustituido en cada transacción por uno virtual o "token". Esto previene que el establecimiento u otros obtengan la información de la tarjeta, manteniéndola siempre segura.

Mi Banco Online

- Maneje su cuenta, haga pagos y verifique balances en cualquier momento, desde cualquier lugar.
- Reciba sus estados de cuenta electrónicamente con el servicio e-Statement. Es bueno para usted y para el ambiente.
- Solicite o cambie su número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés) para facilitarle retiros de efectivo a través de cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés) en cualquier parte del mundo.
- Autorice una tarjeta adicional en su cuenta, según lo necesite.

Otros servicios disponibles a través de nuestro centro de servicio al cliente

- Realice transferencias de balance entre sus cuentas de tarjetas de crédito de Popular y otras instituciones financieras.
- Solicite cheques de conveniencia para hacer pagos o transferir balances.

SEGURO DE PÉRDIDAS Y DAÑOS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES

Esta cobertura es provista sin costo adicional cada vez que alquila un automóvil usando su tarjeta Visa. El tarjetahabiente debe declinar el Seguro de Colisión (Collision Damage Waiver - CDW/LDW) o cobertura similar ofrecida por la compañía de alquiler de autos. La cobertura es ofrecida por AIG.

Elegibilidad

Para ser elegible para esta cobertura de seguro el tarjetahabiente debe:

- Usar la tarjeta Visa que ofrece esta cobertura para reservar y pagar el costo total del alquiler del auto.
- Todos los conductores autorizados para operar el vehículo alquilado de acuerdo con el contrato de alquiler del carro están cubiertos.
- Ninguna persona diferente al tarjetahabiente u otros conductores autorizados tendrá derecho legal o en equidad, reparación, o reclamo del producto del seguro y/o por daños bajo o como resultado de esta cobertura.

Si el tarjetahabiente no puede declinar la cobertura de la compañía de alquiler de autos, la póliza de la tarjeta Visa Novel será la "secundaria y será responsable de la diferencia entre el seguro de la compañía de alquiler de autos y los daños por los cuales sea responsable.

Cobertura

El seguro de alquiler de autos de AIG cubre a los titulares de tarjetas Visa hasta el valor real en efectivo del vehículo, el costo de las reparaciones o el valor de reemplazo mientras el auto esté en poder del tarjetahabiente.

Los siguientes costos específicos están incluidos en la póliza:

- Daños causados por colisión.
- Hurto del vehículo y cargos relacionados.
- Cargos por vandalismo malintencionado.
- Pérdidas debido a incendio accidental, siempre y cuando la responsabilidad recaiga sobre el tarjetahabiente.

Los siguientes costos específicos no están incluidos en la póliza. (Este es un resumen de las exclusiones. Las exclusiones completas están contenidas en la póliza de Visa International).

- Toda obligación asumida por el tarjetahabiente bajo otros acuerdos.
- Lesión a cualquier persona o daño a cualquier objeto que se encuentre dentro o fuera del vehículo alquilado.
- Pérdida o hurto de artículos personales.
- Responsabilidad personal.
- Gastos asumidos, dispensados o pagados por la compañía de alquiler de autos o su asegurador.
- El costo de la cobertura de seguro comprada a través de la compañía de alquiler de autos.

- La operación y cuidado del vehículo en términos contrarios a los desglosados en el contrato de alquiler.
- Pérdidas como resultado de actos intencionales, o pérdidas surgidas por admisión de culpa, por ser juzgado o encontrado culpable por un tribunal judicial de estar bajo la influencia de drogas o sustancias embriagantes o intoxicantes, o como resultado de actividades ilegales o de contrabando.
- Desgaste natural gradual debido al uso normal o a problemas mecánicos.
- Pérdidas surgidas a causa de cualquier tipo de hostilidad (incluyendo guerra, invasión, rebelión o insurrección).
- Confiscación por parte de las autoridades.
- Autos que no se ajusten a la definición de vehículos cubiertos.
- Para contratos de alquiler de más de 31 días no hay cobertura después del trigésimo primer (31º) día.
- Arrendamiento financiero y mini-arrendamiento financiero (mini-lease).

¿Qué pasa si la compañía de alquiler de autos insiste en que el tarjetahabiente compre su seguro?

El tarjetahabiente debe solicitarle al representante de la compañía de alquiler de autos que llame al administrador de reclamaciones al número telefónico gratuito asignado al país, o que llame por cobro revertido desde cualquier país del mundo. El administrador de reclamaciones puede suministrar la confirmación de la cobertura. El tarjetahabiente también puede obtener un "certificado de cobertura" con el emisor antes del viaje.

¿Dónde y cuándo es efectiva la cobertura?

Este seguro entra en vigor cuando el tarjetahabiente de Visa alquile un vehículo cubierto y el emisor de la tarjeta proporcione la cobertura. Esta cobertura está disponible 24 horas al día y permanecerá vigente mientras el vehículo esté en poder de cualquiera de los conductores nombrados en el contrato. La cobertura cesará tan pronto como el carro alquilado sea devuelto a la compañía de alquiler de autos. Los vehículos alquilados más de 31 días no están cubiertos después del trigésimo primer (31) día.

¿Qué tipo de cobertura de seguro se provee?

Esta es la cobertura "primaria". Si el tarjetahabiente no puede declinar el seguro de la compañía de alquiler de autos, la cobertura de su tarjeta Visa Novel será "secundaria". El tarjetahabiente pagará cualquier diferencia entre la cobertura de la compañía de alquiler de autos y los daños por los cuales sea responsable.

¿Cuáles vehículos están cubiertos?

La mayoría de los carros están cubiertos, incluyendo:

- Algunos carros de lujo como BMW y Mercedes Benz.
- Algunos minivanes diseñados para transportar un máximo de diez pasajeros, incluyendo al conductor, y usadas exclusivamente para transportar pasajeros.
- Jeeps (4 x 4) siempre y cuando no sean conducidos fuera de las carreteras mantenidas por el gobierno.

Si el tarjetahabiente tiene alguna pregunta sobre un vehículo específico, él o ella debe llamar al administrador de reclamaciones.

Los carros de alquiler no cubiertos incluyen:

- Vehículos para los que no se requiera licencia de conducir;
- Camiones, excepto los livianos cuando estos son los únicos vehículos disponibles (campers, trailers, motocicletas y vehículos recreacionales);
- Carros antiguos (de más de 20 años o que no fueron fabricados en los últimos 10 años);
- Limosinas;
- Vehículos costosos, de lujo o exóticos, incluyendo, pero no limitado a: Aston Martin, Bentley, DeLorean, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche y Rolls Royce;
- Vehículos de baja velocidad (LSV, por sus siglas en inglés), eléctricos vecinales (NEV, por sus siglas en inglés) y carrito de golf o motorizados.

¿Qué debe hacer el tarjetahabiente en caso de un accidente o de hurto?

Si un tarjetahabiente Visa se ve involucrado en un accidente o el vehículo de alquiler es robado, él o ella debe llamar al administrador de reclamaciones de inmediato. Un representante responderá las preguntas que puedan tener el tarjetahabiente o la compañía de alquiler de autos, y enviará un formulario de reclamo al tarjetahabiente.

La compañía de alquiler de autos puede requerir que el tarjetahabiente pague los daños con su tarjeta Visa. Si esto sucede, la compañía de seguros reembolsará al tarjetahabiente el monto cubierto directamente después de que el reclamo sea procesado.

Al tarjetahabiente le es requerido notificar al administrador de reclamos dentro de los 30 días siguientes al accidente o hurto mediante una llamada telefónica. Hay disponible un número telefónico gratuito o un número de cobro revertido a nivel mundial. El no hacerlo puede dar lugar a que el reclamo sea negado.

¿Qué necesita el tarjetahabiente de la compañía de alquiler de autos para presentar una reclamación?

Tan pronto como ocurra el accidente o el tarjetahabiente devuelva el vehículo alquilado, él o ella debe solicitar lo siguiente a la compañía de alquiler de autos:

- Copia del Informe de accidente y un formulario de reclamación debidamente completado, en el que se desglosen los costos por los cuales es responsable el tarjetahabiente.
- Copia del contrato de alquiler de auto inicial y final (frente y dorso).
- Copia del estimado de las reparaciones, provisto por la compañía de alquiler de autos.
- Dos fotografías del vehículo mostrando los daños (de estar disponibles)
- Una copia del registro diario de utilización para reclamaciones que incluyan cargos por "pérdida de uso" por parte de la compañía de alquiler de autos (de estar disponible).
- Una copia del informe de la Policía.

- i. Existencia de cualquier tipo de tercero involucrado (culpable o no del incidente).
 - ii. Robo o hurto total o parcial del vehículo.
 - iii. Vandalismo, pérdida total por hurto, colisión o incendio.
 - iv. Reclamos que superen los \$1,500, independientemente de los puntos anteriores.
- Cupón de pago con tarjeta que acredite a esta el costo del contrato de alquiler de automóvil o del costo total del paquete de servicios por el que se suministró al asegurado el automóvil de alquiler.

¿Cómo presenta la reclamación?

El tarjetahabiente o beneficiario tiene dos opciones para solicitar una reclamación:

1. Portal de Beneficios

Puede acceder el Portal de Beneficios Visa a través del enlace www.visa.com/portalbeneficios.

- a. Una vez en la página principal del Portal de Beneficios, seleccione "Iniciar Sesión" o "Regístrate Ahora".
- b. Haga clic en "Reclamos".
- c. Presione "Crear un Reclamo".
- d. Seleccione un producto en el menú desplegable.
- e. Elija el beneficio para el cual abrirá la reclamación y acepte los términos y condiciones.
- f. Complete toda la información requerida y pulse "Guardar". Este paso genera el número de caso de reclamo.
- g. Adjunte todos los documentos requeridos.
- h. Haga clic en "Enviar".

2. Centro de Atención al Cliente Visa

- a. Contacte al Centro de Atención al Cliente Visa.
- b. Recibirá un paquete inicial que contiene el formulario de reclamación y la lista de documentos necesarios para someterla.
- c. Todos los documentos requeridos, incluyendo el formulario de reclamación, deben ser enviados electrónicamente a laclaim@ap-visa.com.
- d. Si así lo prefiere, puede enviar todos los documentos requeridos por correo regular a:

Administrador de Reclamos
Visa Card Benefits Administration
Maipú 255, Piso 17
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

¿Qué más debe hacer el tarjetahabiente?

En circunstancias normales, el reclamo será pagado en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que el administrador de reclamos reciba toda la documentación requerida. Sin embargo, tan pronto como el reclamo sea pagado, todos los derechos contra cualquier persona en conexión con el daño o hurto serán transferidos al proveedor del seguro.

Esto significa que el proveedor del seguro tendrá derecho a interponer una demanda por su cuenta a nombre del tarjetahabiente. El tarjetahabiente prestará asistencia al proveedor del seguro de cualquier manera, como sea solicitado razonablemente por este, con el fin de ayudarlo a hacer exigible todo derecho o recurso que pueda tener el proveedor del seguro. Esto incluye la suscripción de todos los documentos solicitados por el proveedor del seguro para interponer la demanda a nombre del tarjetahabiente.

DISPOSICIONES GENERALES DEL PROGRAMA

El tarjetahabiente hará todo lo que esté a su alcance para evitar o reducir toda pérdida o daño a la propiedad asegurada bajo este programa. Por favor, tenga presente que el proveedor del seguro no aplicará esta disposición de manera irrazonable para evitar un reclamo. Si el tarjetahabiente hace un reclamo sabiendo que este es falso o fraudulento en cualquier aspecto, él o ella no tendrá derecho a los beneficios de esta protección, ni al pago de reclamación bajo esta póliza. Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritos e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones.

Esta descripción de la cobertura no es un contrato de seguro. Es una declaración informativa general de la cobertura puesta a disposición por parte de Visa International en toda la Región de Latinoamérica y el Caribe.

En caso de discrepancias entre la póliza y la descripción del programa, regirá la póliza. Esta está archivada en las oficinas de Visa International, Región de Latinoamérica y el Caribe.

Si un titular de tarjeta necesita presentar una reclamación o tiene alguna pregunta sobre este programa, el tarjetahabiente debe llamar al Centro de Asistencia al número telefónico gratuito asignado. El Centro de Asistencia opera 24 horas al día, 365 días al año.

Las disposiciones completas pertinentes a este plan de seguro están contenidas en la póliza archivada en Visa International, Región Latinoamérica y el Caribe. Si llegasen a diferir una declaración en la descripción de la cobertura y cualquier disposición de la póliza, regirá entonces la póliza admitida localmente y expedida en la jurisdicción donde fue entregada su tarjeta Visa. El plan está asegurado por: AIG Latin America I.I. Una compañía miembro de AIG Property Casualty, Inc., 175 Water Street, New York, NY 10038.

Si usted necesita presentar una reclamación o tiene preguntas sobre este programa, póngase en contacto con el administrador de reclamaciones, 24 horas al día, 365 días al año, en LACclaim@ap-visa.com o llame al número telefónico de servicio al cliente que aparece al dorso de su tarjeta Visa.

Área de cobertura

Todo el mundo. Cobertura incluye el país de emisión de la tarjeta, siempre y cuando dicha cobertura sea permitida por las leyes locales. La cobertura no incluye los siguientes países: Cuba, Siria, Sudán, Irán y Corea del Norte.

Aviso Importante

La descripción de estos programas y beneficios es solo una herramienta de orientación sobre las coberturas para tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe. Estas descripciones no son pólizas de garantía. Los seguros descritos están sujetos a términos y condiciones e incluyen ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. Todas las coberturas están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso.

Los servicios y cobertura del seguro está suscrita por compañías aprobadas miembros de AIG Insurance Company y/o Reasegurador correspondiente, si aplica. No son manejadas por Banco Popular de Puerto Rico. Las disposiciones completas relativas a estos planes de seguro están contenidas en la(s) Póliza(s) Maestra(s) registrada(s) con el Administrador del Plan.

Visa no hace representaciones o garantías en cuanto a la información contenida en el presente documento. Este material no constituye asesoramiento ni opinión legal.

Las coberturas y beneficios provistos por este programa, incluyendo cualquiera que sea proporcionado por las compañías de seguros afiliadas a AIG y AXA, quedarán nulas y sin efecto si violan las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos de América tales como, pero no limitado a, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC, por sus siglas en inglés) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

Los montos de los beneficios están denominados en dólares estadounidenses. El pago de los reclamos se hará en la moneda local donde lo requiera la ley, usando la Tasa de Cambio Oficial publicada en la fecha de pago del reclamo.