

Tarjeta Prepago

No recargable



Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

1. ¿Cómo puedo solicitar una tarjeta prepago?

Puedes solicitarla en balcón de servicio en cualquiera de nuestras agencias Atlántida.

2. ¿Quién puede solicitar tarjetas prepago?

Pueden solicitarla colaboradores, clientes externos y todo cliente que mantenga una cuenta de ahorro activa en Banco Atlántida Ecuador.

3. ¿Cuántas tarjetas prepago puedo solicitar?

Puedes solicitar hasta 10 tarjetas prepago por medio de Balcón de Servicios.

4. ¿Cuál es el tiempo de emisión de una tarjeta prepago?

La emisión de la tarjeta dependerá de la agencia, ya que si se encuentra en Guayaquil, podrá tardar unas horas hasta tenerlas impresas. Sin embargo si son en agencias fuera de la ciudad tardarán entre 24 a 48 horas hasta llegar al cliente.

5. ¿Qué requisitos o documentación debo presentar para solicitar la emisión de tarjetas prepagos?

Debe presentar la Solicitud de Emisión de Tarjetas Prepago.

6. ¿Cuánto tiempo toma la activación de una tarjeta prepago?

Se activará luego de 24 horas de haberla recibido.

7. ¿Cuál es el monto mínimo y máximo para emitir una tarjeta prepago?

Puedes solicitarla desde \$25 hasta \$1.000 por tarjeta.

8. ¿Dónde puedo utilizar la tarjeta Prepago?

Puedes utilizarla en cualquier comercio para compras físicas o digitales a nivel nacional.

9. ¿Dónde puedo consultar el saldo de la tarjeta prepago?

Puedes consultar el saldo de tu tarjeta en balcón de servicio de nuestras agencias.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

10. ¿La tarjeta tiene fecha de vencimiento?

Sí, la tarjeta tiene una fecha de vencimiento de 5 años posteriores a su emisión.

11. ¿La tarjeta prepago es recargable?

La tarjeta prepago Atlántida no es recargable, solo permite realizar la carga inicial al momento de la emisión.

12. ¿El valor cargado en la tarjeta, puede ser retirado en efectivo?

La tarjeta únicamente permite consumir el saldo de la tarjeta realizando compras físicas y digitales a nivel nacional.

13. ¿Puedo transferir el saldo de mi tarjeta otra tarjeta?

Puedes consumir el saldo cargado en la tarjeta prepago, pero no puedes transferir el saldo a otra tarjeta o cuenta Atlántida.

14. ¿La tarjeta tiene algún costo de activación o mantenimiento?

La tarjeta no tiene costo de mantenimiento ni activación, el único cargo o tarifa es el costo del plástico que son \$0.97 (incluido IVA). Mantiene un costo de renovación anual de \$1.57.

15. ¿Qué pasa si pierdo o me roban la tarjeta?

Puedes comunicarte con servicio al cliente a través de Call Center al (04) 3700500, al 0994840773 o acercarte a balcón de servicios de la agencia más cercana, donde podrás solicitar la reposición de la tarjeta.

16. ¿Cuál es el costo de la reposición de la tarjeta prepago?

El costo por reposición de tarjetas es \$4.37 más IVA.

17. ¿Qué sucede si se me genera un doble consumo?

Puedes comunicarte con servicio al cliente a través de Call Center al (04) 3700500, al 0994840773 o acercarte a balcón de servicios de la agencia más cercana, y solicitar la revisión del doble consumo para que te regresen el valor correspondiente al saldo de tu tarjeta.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

18. ¿Qué debo realizar en los casos que no me acepten la tarjeta en comercios físico y digital?

Puedes comunicarte con servicio al cliente a través de Call Center al (04) 3700500, al 0994840773 o acercarte a balcón de servicios de la agencia más cercana.

19. ¿Puedo solicitar una tarjeta prepago a nombre de una persona?

Sí, es posible asignarle un nombre a la tarjeta, siempre que corresponda a una persona natural. No obstante, es importante considerar que, en las compras presenciales, el comercio puede solicitar la verificación del titular de la tarjeta. Por esta razón, recomendamos personalizarla con el nombre "Gift Card". De esta manera, la tarjeta podrá ser utilizada por cualquier persona a quien decidas obsequiarla, brindando mayor flexibilidad al momento de su uso.

20. ¿Qué sucede con el saldo cargado en la tarjeta si es que no lo uso?

Si la tarjeta no se utiliza en el plazo máximo establecido por la norma, entonces los fondos quedarán como inmovilizados.

21. ¿Qué hago cuando se agota el saldo de la tarjeta?

Una vez consumido el saldo, la tarjeta deja de tener uso. Si deseas seguir contando con este producto, puedes solicitar la emisión de una nueva tarjeta prepago.

22. ¿La tarjeta prepago permite avances de efectivo o retiros en cajero?

No. La tarjeta prepago únicamente permite realizar compras físicas y digitales; no permite avances de efectivo ni retiros en cajeros automáticos.