

Tarjeta de Crédito MC Standard Atlántida



Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

1. ¿Cómo puedo solicitar mi tarjeta de crédito?

Puedes solicitarla a través de nuestra página web, en cualquiera de nuestras agencias o solicitarla por medio de tu oficial de cuenta.

2. ¿Qué requisitos debo cumplir y entregar en la solicitud de tarjeta?

Al inicio del proceso, se deben entregar el formulario de vinculación, la copia de cédula y planilla de servicios básicos. Luego de la revisión el oficial de cuenta se contactará para solicitar soportes adicionales en caso de ser requeridos.

3. ¿Qué formularios debo llenar para la solicitud de tarjeta?

Debes llenar el formulario de vinculación y solicitud de productos activos especificando que solicitas de tarjeta de crédito.

4. ¿Qué tiempo se demoran en responder a mi solicitud de tarjeta?

La verificación de información y notificación de aprobación o negación de tarjeta de crédito se realizará en un lapso de 48 horas.

5. Una vez que me entregan mi tarjeta, ¿en cuánto tiempo puedo usarla?

Puedes utilizarla luego de 24 horas posteriores a la entrega de la tarjeta.

6. ¿Mi tarjeta de Crédito está activa para poder usarla en el exterior?

Desde el momento que se encuentra activa podrás utilizarla en el exterior. En caso de no querer tener activo el uso internacional deberás acercarte a una de nuestras agencias a solicitar la desactivación.

7. ¿Cuál es el costo del plástico de la tarjeta?

La emisión del plástico por la tarjeta tiene un costo de \$5.03 (incluido IVA).

8. ¿La tarjeta incluye un plan de recompensa? ¿O prestaciones de la franquicia?

Solo te debitarán \$8.05 anual por las prestaciones nacionales e internacionales de la franquicia.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

9. ¿Qué beneficios tengo de la franquicia?

Tendrás beneficios tanto Nacionales como Internacionales:

Prestaciones Nacionales:

- Protección de compras
- Priceless,
- Beneficios exclusivos en comercios aliados

Prestaciones Internacionales

- Mastercard Global Services
- Protección de compras
- Priceless.

10. ¿Cómo activo mi Tarjeta de Crédito Atlántida?

Cuando recibas la tarjeta, tu primer consumo deberá ser de forma física, eso quiere decir insertando la tarjeta para que lea el chip y de esta forma se active. Luego podrá realizar compras físicas o digitales con contactless, chip o banda magnética.

11. ¿Cómo obtengo la clave de mi tarjeta para usarla en cajeros automáticos?

Al momento de la activación te llegará el pin o clave de tu Tarjeta de Crédito Atlántida a través de SMS. Si deseas realizar el cambio de clave puedes hacerlo a en cualquiera de nuestros cajeros automáticos.

12. ¿Cuándo puedo comenzar a utilizar mi tarjeta?

Podrás utilizarla luego de 24 horas posterior a la entrega de la tarjeta que es el tiempo que se toma para activarla.

13. ¿Dónde puedo utilizar mi Tarjeta de Crédito Atlántida?

Puedes usar tu Tarjeta de Crédito Standard Banco Atlántida en comercios físicos y digitales, dentro y fuera del país, según las condiciones vigentes de tu tarjeta.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

14. ¿Dónde puedo consultar mis movimientos?

Puedes consultar tus movimientos en balcón de servicio en cualquiera de nuestras agencias.

15. ¿Puedo realizar avances de efectivo?

Sí, puedes realizar avances de hasta el 50% del cupo total de la tarjeta.

16. ¿Dónde puedo hacer los avances de efectivo?

Puedes realizarlos a través de ventanilla en nuestras agencias y cualquier Cajero Automático sea de la Red Atlántida o de cualquier otra entidad financiera a nivel nacional o internacional.

17. ¿Cuál es el monto máximo diario para realizar avances?

Puedes realizar avances de hasta \$500 diario.

18. ¿Cuál es el monto máximo para realizar avances por transacción en ATMs?

El monto máximo permitido por transacción es de \$200.

19. ¿Cuál es el costo de comisión de avances?

El costo por avance es de \$5.13 por cada \$100 en Atm Nacional y \$8.21 por cada \$100 en Atm Internacionales. Recuerda que el banco al que pertenece el ATM puede efectuar cargos o cobrar tarifas por la transacción.

20. ¿Si realizo una compra física o digital, me van a cobrar tarifa o algún cargo?

Actualmente no se cobra ninguna tarifa por compra físicas y digitales sean estas en el Ecuador o a nivel internacional. Únicamente se cobran \$0.23 por cada transacción que realices en gasolineras indistintamente del monto.

21. ¿Cuándo realizo una compra recibo alguna notificación?

Sí, al momento de realizar una compra, retiro, consulta o cualquier otra transacción con la tarjeta, se enviará automáticamente un SMS al número celular y una notificación al correo, que previamente registraste en el banco.

22. ¿Cuál es la diferencia entre una compra corriente y una compra diferida?

Una compra corriente se paga en el siguiente estado de cuenta. Una compra diferida se divide en cuotas y puede generar intereses, según el plazo y las condiciones aplicables.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

23. ¿Si realizo una compra en un comercio puedo solicitar diferir el consumo?

En la actualidad, no puedes solicitar al comercio diferir un consumo. Sin embargo, puedes solicitar que te procesen la compra de forma corriente, y luego solicitar el diferido en balcón de servicio en cualquiera de nuestras agencias.

24. ¿Cuál es el monto que puedo diferir?

Si, monto mínimo diferible \$100; plazo de hasta 24 meses.

25. ¿Cuál es el costo/comisión si deseo realizar un diferido?

Los diferidos generan un cargo o tarifa, cuyo valor varía según el monto de la compra y el plazo seleccionado para el diferimiento; pero la tasa de interés es de 15.15%. El costo exacto se informa al momento de realizar la transacción.

26. ¿Cuándo se actualiza mi cupo después de realizar un pago?

El cupo se libera cuando el pago queda procesado. El tiempo puede variar según el canal utilizado.

27. ¿Cuándo es la fecha de corte?

La fecha de corte de tu tarjeta de Crédito Standard son los 30 de cada mes o el día hábil anterior a la fecha en los casos que coincida un feriado o fin de semana.

28. ¿Cuándo es la fecha máxima de pago?

La fecha máxima de pago son los 15 de cada mes, o un día hábil anterior a la fecha en los casos que coincida un feriado o fin de semana.

29. ¿A dónde me llegan el estado de cuenta?

El estado de cuenta te llegará al correo registrado en el banco. Adicional recibirás un SMS al número registrado, notificándote tus valores a pagar y la fecha máxima de pago.

30. ¿Cuál es la diferencia entre la fecha de corte y la fecha máxima de pago?

La fecha de corte cierra el período de consumos del estado de cuenta. La fecha máxima de pago es el último día para cancelar al menos el pago mínimo y así evitar incurrir en cargos o tarifas por atrasos.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

31. ¿Qué significan el pago mínimo y el pago total?

El pago mínimo es el valor indispensable para mantener tu tarjeta activa. El pago total hace referencia al valor facturado del período y ayuda a evitar el pago de intereses sobre el saldo corriente.

32. ¿Dónde y cómo puedo pagar mi tarjeta?

El pago estará disponible en los canales de Banco Atlántida, como agencias, cajeros automáticos, las bancas móviles de otras entidades financieras y por medio del débito automático a una cuenta Atlántida registrada.

33. ¿Cuánto tarda en reflejarse un pago?

Dependerá del canal utilizado. Los pagos realizados en canales Atlántida se procesan inmediatamente y los que realices desde otra entidad de acuerdo con los cortes del Banco Central.

34. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta o me la roban? ¿Cómo la bloqueo?

Comunícate de inmediato con Banco Atlántida para solicitar el bloqueo de tu tarjeta llamando al (04) 3700500, al 0994840773 o en cualquier agencia a nivel nacional según el horario de atención al público.

También puedes apoyarte en MasterCard Global Service al 16367227111 si estás fuera del país o necesitas asistencia relacionada con pérdida o robo.

35. ¿Qué hago si no reconozco un consumo?

Primero debes bloquear la tarjeta y reportar el consumo de inmediato al (04) 3700500, al 0994840773 o en cualquier agencia a nivel nacional según el horario de atención al público. Conserva el número de caso y cualquier respaldo del consumo no reconocido.

36. ¿Qué hago si un consumo aparece duplicado?

Contacta primero al comercio y solicita el reverso ya que pudo presentarse una duplicidad al momento de procesar el consumo. Si no obtienes respuesta o el valor no se acredita nuevamente en el saldo de tu tarjeta, debes comunicarte al (04) 3700500, al 0994840773 o en cualquier agencia a nivel nacional según el horario de atención al público para el ingreso del reclamo.

37. ¿Dónde puedo consultar las promociones vigentes?

En el sitio web bancoatlantida.ec, redes sociales y canales oficiales de Banco Atlántida. Recuerda

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

38. ¿Cómo solicito la reposición de una tarjeta por pérdida, deterioro o robo?

La reposición la puedes realizar en nuestras agencias a nivel nacional según el horario de atención al público.

39. ¿Para qué sirve la Tokenización de la tarjeta?

Es el proceso por el cual se blinda la información confidencial de las tarjetas durante las transacciones, reduciendo el riesgo de fraude y robo de datos.

40. ¿Qué beneficios ofrece la Tokenización?

- Mayor protección de los datos de la tarjeta.
- Reducción del riesgo de fraude.
- Mayor confianza para clientes y comercios.
- Cumplimiento de estándares de seguridad.

41. ¿Cómo puedo solicitar un aumento de cupo en mi tarjeta de crédito?

Puedes solicitar el aumento de cupo a través de tu oficial de cuenta o acercándote a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. El banco evaluará tu solicitud según tu comportamiento de pago, historial crediticio y capacidad de endeudamiento vigente.

42. ¿Qué requisitos debo cumplir para un aumento de cupo?

Debes mantener un buen comportamiento de pago con el banco y presentar los soportes que respalden tu capacidad de pago actualizada, como: rol de pagos / certificado de ingresos / estados financieros, según corresponda. El oficial de cuenta te indicará si se requiere documentación adicional.

43. ¿En cuánto tiempo se resuelve la solicitud de aumento de cupo?

La solicitud se evalúa en un lapso aproximado de 48 horas y recibirás la notificación de aprobación o negación por parte de tu oficial de cuenta.

44. ¿El aumento de cupo tiene algún costo?

No, la solicitud y evaluación de aumento de cupo no tienen costo

45. ¿Puedo solicitar tarjetas adicionales?

Sí, como titular puedes solicitar tarjetas adicionales para las personas que designes. La solicitud la puedes realizar a través de tu oficial de cuenta o en cualquiera de nuestras agencias.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

46. ¿Qué pasa si solo pago el mínimo durante varios meses?

Puedes mantener tu tarjeta activa y al día, pero el saldo pendiente seguirá generando intereses mes a mes, por lo que el tiempo y el costo total para cancelar tu deuda serán mayores. Te recomendamos pagar el total siempre que te sea posible.

47. ¿Qué sucede si no pago ni el pago mínimo?

Si no cancelas al menos el pago mínimo en la fecha máxima de pago, tu tarjeta incurrirá en mora, lo que genera cargos por atraso e intereses adicionales, y puede afectar tu historial crediticio.

48. ¿Cómo puedo cancelar o cerrar mi tarjeta de crédito?

Puedes solicitar la cancelación de tu tarjeta a través de tu oficial de cuenta o en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

49. ¿Qué debo hacer antes de cancelar mi tarjeta?

Antes de cancelar, debes cancelar el saldo total pendiente de tu tarjeta, incluyendo consumos diferidos, intereses y cualquier valor generado hasta la fecha. Una vez cubierto el saldo, podrás continuar con el cierre.

50. ¿Puedo cancelar mi tarjeta si tengo consumos diferidos pendientes?

Para cerrar la tarjeta debes cancelar previamente el total de los consumos diferidos pendientes. Tu oficial de cuenta o servicio al cliente te indicará el valor exacto requerido para la liquidación.

51. ¿La cancelación de la tarjeta tiene algún costo?

No, la cancelación de tu tarjeta de crédito no tiene costo. Únicamente debes encontrarte al día con el saldo total del producto.

52. ¿Qué sucede con mis tarjetas adicionales si cancelo la tarjeta principal?

Al cancelar la tarjeta principal, las tarjetas adicionales asociadas también quedarán canceladas automáticamente.

Preguntas frecuentes

Tarjeta Prepago

53. ¿Dónde puedo consultar mis movimientos?

Puedes consultar tus movimientos en balcón de servicio en cualquiera de nuestras agencias.

54. ¿Puedo realizar avances de efectivo?

Sí, puedes realizar avances de hasta el 50% del cupo total de la tarjeta.

55. ¿Dónde puedo hacer los avances de efectivo?

Puedes realizarlos a través de ventanilla en nuestras agencias y cualquier Cajero Automático sea de la Red Atlántida o de cualquier otra entidad financiera a nivel nacional o internacional.

56. ¿Cuál es el monto máximo diario para realizar avances?

Puedes realizar avances de hasta \$500 diario.

57. ¿Cuál es el monto máximo para realizar avances por transacción en ATMs?

El monto máximo permitido por transacción es de \$200.

58. ¿Cuál es el costo de comisión de avances?

El costo por avance es de \$5.13 por cada \$100 en Atm Nacional y \$8.21 por cada \$100 en Atm Internacionales. Recuerda que el banco al que pertenece el ATM puede efectuar cargos o cobrar tarifas por la transacción.

59. ¿Si realizo una compra física o digital, me van a cobrar tarifa o algún cargo?

Actualmente no se cobra ninguna tarifa por compra físicas y digitales sean estas en el Ecuador o a nivel internacional. Únicamente se cobran \$0.23 por cada transacción que realices en gasolineras indistintamente del monto.

60. ¿Cuándo realizo una compra recibo alguna notificación?

Sí, al momento de realizar una compra, retiro, consulta o cualquier otra transacción con la tarjeta, se enviará automáticamente un SMS al número celular y una notificación al correo, que previamente registraste en el banco.

61. ¿Cuál es la diferencia entre una compra corriente y una compra diferida?

Una compra corriente se paga en el siguiente estado de cuenta. Una compra diferida se divide en cuotas y puede generar intereses, según el plazo y las condiciones aplicables.