

PREGUNTAS FRECUENTES TARJETA MULTIPAGO

1. Donde puedo retirar mi cuota de subsidio familiar en dinero con la tarjeta multipago?

Para redimir su cuota de subsidio familiar en dinero deberá dirigirse a las cajas de los Supermercados **Éxito y Olímpica** donde se encuentre instalados los datafonos de Redeban.

2. Puedo retirar dinero en cajeros automáticos Redeban?

El convenio con redban **NO** aplica para cajeros automáticos, puede ser redimida su cuota solamente en los supermercados Éxito y Olímpica.

3. El cobro de la cuota del subsidio a través de la tarjeta puede ser realizado por cualquier persona ?

La tarjeta es personal e intransferible, **NO** puede ser entregada a terceros para que le realicen el cobro, en caso de entregar la tarjeta y la clave el tarjetahabiente se responsabiliza de lo que suceda.

4. Los retiros tendrán algún cobro o descuento ?

No se cobrará Cuota de Manejo, ni costos adicionales por la utilización de la Tarjeta.

5. Podemos retirar el 100% del valor de la cuota monetaria en efectivo??

Podrá reclamar el 100% del valor total o parcial de su subsidio en efectivo o si lo prefiere puede realizar compras y obtener los descuentos convenidos.

6. Cada mes que nos realicen pago de la cuota monetaria del subsidio familiar recibiremos una nueva tarjeta ?

No la tarjeta será la misma y la recarga mensual de la cuota monetaria del subsidio familiar será realizada de acuerdo con las fechas que se tienen estipuladas para la entrega las cuales van acordes a las fechas de pago de la empresa.

7. Si me retiro de la empresa la tarjeta queda inactiva?

Cuando el afiliado cambie de empresa o se retire su tarjeta permanece vigente y será recargada una vez vuelva a ser beneficiario del subsidio en dinero de Combarranquilla, por ingresar nuevamente como afiliado a la caja.

8. Donde puedo realizar consulta del saldo que tengo en la tarjeta multipago?

Los saldos podrán ser consultados en los puntos de atención de créditos de Combarranquilla localizados en los Supermercados Éxito y Olímpica, en las Unidades de Servicio, Oficinas Administrativas y por consulta directa en nuestra página Web.

9. Si ingreso a una nueva empresa y ya tenia tarjeta multipago sigo utilizando esa o me llega una nueva??

Cuando el afiliado cambie de empresa o se retire su tarjeta permanece vigente y será recargada una vez vuelva a ser beneficiario del subsidio de Combarranquilla.

10. Olvido su clave ?

Si usted olvido su clave deberá acercarse a cualquiera de las unidades de servicios de Combarranquilla, en los puntos de atención de los supermercados éxito y olímpica con su tarjeta y solicitar al Auxiliar de Subsidio cambio de clave.

11. Donde puedo realizar el bloqueo de la tarjeta ?

Para bloqueos llame a la línea de atención al cliente: 3707008 Ext. 746 o contáctenos al correo electrónico: tarjetamultipago@combarranquilla.com.co

12. En caso que pierda mi Tarjeta que debo hacer ?

En caso de reposición por pérdida Combarranquilla, cobrará la suma de cuatro mil pesos M/Cte. y el trabajador deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Reportar la pérdida a Combarranquilla a la mayor brevedad posible al Teléfono: 3707008 Ext. 746 ó al correo electrónico: tarjetamultipago@combarranquilla.com.co
- Presentar una carta informando el extravió, constancia de pago y una denuncia ante una inspección de policía, en caso de tener saldos en la anterior tarjeta le serán trasladados a la nueva, la reposición de la tarjeta tendrá un plazo máximo de 45 días.

13. Donde realizo la solicitud de reposición de la Tarjeta ?

Deberá realizar inicialmente la solicitud de bloqueo a la mayor brevedad posible al Telefono: 3707008 Ext. 746 ó al correo electrónico: tarjetamultipago@combarranquilla.com.co

Presentar carta informando el extravió, anexarle constancia de pago y una denuncia ante una inspección de policía, en caso de tener saldos en la anterior tarjeta le serán trasladados a la nueva, la reposición de la tarjeta tendrá un plazo máximo de 45 días.

14. Como reclamamos el subsidio familiar las personas que tenemos la custodia de los hijos de un trabajador afiliado?

Los subsidios que son pagados al cónyuge que tiene la custodia de los hijos serán cancelados por medio de tarjeta multipago la cual debe ser reclamada en las oficinas administrativas (Paseo Bolívar). Estas personas deberán diligenciar Formulario **solicitud de requisición de subsidio por patria potestad.**

15. Si afilie a mi beneficiario pero no tengo Tarjeta Multipago, como recibiremos la cuota correspondiente al subsidio familiar ?

Cuando el trabajador ingrese a un beneficiario y no tenga tarjeta multipago el subsidio correspondiente al mes en que realizo el ingreso, se le cancelará con la cuota del mes siguiente, mientras se realiza el proceso de generación de la tarjeta.