

Implementación de Pago Fácil y RapiPago Online

Preguntas frecuentes

→ **¿Qué sucede si el asegurado tiene más de una póliza?**

Presentando el ID (DNI, CUIT/L) – CPE en la boca de pago, puede abonar cualquiera de sus pólizas, para ello indica al cajero cual es la póliza para abonar.

→ **¿Qué pasa si el asegurado se presenta con el cupón y abona con el código de barra?**

En caso de que se presente en Rapipago con el cupón de pago, el cajero escaneará el código y extraerá los datos pertinentes sobre la póliza a abonar. La migración será online.

En cambio, en Pago Fácil en las bocas de pago no está la habilitación para el cobro con código de barras, por lo cual no lo podrán efectuar y deben indicar el nuevo ID, que es por DNI, CUIT/L. Se deberá tener en cuenta que la plataforma Mercado Pago a través de la opción “pago de servicios” permite que se escanea el cupón. Si el asegurado abono bajo esta modalidad, el pago no será realizado bajo la nueva funcionalidad, por lo cual su imputación demorará hasta 48 hs.

→ **¿Cuál es el criterio “vencido” y “a vencer”?**

Para poder definirlo hay que partir de la base que siempre se hace referencia a vencimiento asegurado. Se llamará “VENCIDO” a aquellos vencimientos que cuya deuda no este cancelada superando +1 día la fecha de vencimiento asegurado. Por ejemplo: VTO 01/01/2023, al 02/01 eso será vencido. En contraposición “A vencer” serán todos los vencimientos cuya fecha de pago aun no haya pasado.

→ **Cuando a un asegurado se le emitió una NC y queda con saldo a favor ¿Qué puede suceder?**

En caso de que tenga saldo a favor el asegurado, y tenga vencimientos posteriores, la nota de crédito se le neteará en el vencimiento más próximo, solo si la NC es de menor valor a la cuota a vencer.



Implementación de Pago Fácil y RapiPago Online – Mercantil Andina

→ **¿Qué pasa si tiene nota de crédito anteriores y cuota a vencer?**

Similar al caso anterior, se neteará todas las notas de crédito al vencimiento más cercano.

→ **Un asegurado hace el pago y luego quiere adherir a débito automático ¿Es posible?**

Si, una vez que el pago del asegurado haya impacto en su póliza se puede adherir al canal de pago elegido por el asegurado.

→ **¿Qué sucede si un asegurado me contacta y quiere abonar su póliza y esta adherido con débito automático?**

Como primer paso, se deberá informarle que su póliza esta con débito automático y debemos priorizar esta modalidad. En caso de insistencia por parte del asegurado de abonar su póliza por cobranza electrónica, se deberá caducar el medio de pago y de esa forma podrá abonar en Pago fácil/Rapipago. Si el asegurado, una vez que abono desea volver a adherir un medio de pago, tener en cuenta que de tratarse de VISA-AMEX se modificara la frecuencia de débitos a semanal. También, hacer hincapié con el asegurado que de tener débito automático no se abone con otra modalidad

→ **Para el pago ¿el asegurado puede saltarse vencimientos?**

No será posible. La obligatoriedad de pago es abonar siempre la deuda más antigua y todo lo que sea exigible al momento que el asegurado se presente a abonar .

→ **Si la póliza esta anulada y quedo con saldo deudor ¿Puede abonar?**

Si. La nueva consulta trae el saldo deudor para que el asegurado abone la deuda.



Implementación de Pago Fácil y RapiPago Online – Mercantil Andina

→ **Ante un rechazo de DBA ¿puede abonar por este medio.?**

Si, pero tener en cuenta que se presenta todo lo vencido.

→ **¿Existe la posibilidad que no está publicada la deuda?**

La publicación de deuda ya no estará más activa para estas dos entidades. Se mostrará todo el deudor por premio, exceptuando aquellas pólizas que tengan vinculado algún conducto de pago para debito.

→ **¿Qué es lo que sucede si se cancela premio por dos modalidades diferentes?**

Se priorizará la imputación del premio del pago que proviene de cobranza electrónica online, solo si el pago previamente no está cancelado en una caja genérica cuyo estado es cerrado.

→ **Si el asegurado quisiera adelantar algunos vencimientos, ¿esta modalidad lo permite?**

Si, puede abonar deuda a vencer si así lo desea.

→ **¿El CPE actual seguirá existiendo?**

Si, seguirá existiendo.