

PREGUNTAS FRECUENTES



(BENEFICIOS SUPLEMENTARIOS ESPECIALES PARA PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS / SPECIAL SUPPLEMENTAL BENEFITS FOR THE CHRONICALLY ILL / SSBCI)

1. ¿Qué es la MMM Flexi Card®?

La MMM Flexi Card® es un beneficio que obtienes como afiliado de MMM en varias de nuestras cubiertas. Es una tarjeta de débito del Banco Popular con la cual puedes pagar en los establecimientos participantes que acepten el sistema ATH. Solo tienes que entregar la tarjeta al cajero, este la desliza y tú ingresas el PIN para completar la transacción. Tu elegibilidad será determinada luego de tu afiliación al plan. Para recibir este beneficio, tienes que padecer alguna de las condiciones crónicas elegibles o ser elegible para una cubierta Platino. De cualificar, recibirás una tarjeta de débito en la que se depositará la cantidad asignada cada mes. Reglas de autorización, límites y restricciones pueden aplicar.

2. ¿Tener la Flexi Card® afecta los otros beneficios de mi cubierta?

No. La MMM Flexi Card® es un beneficio suplementario en varias de nuestras cubiertas y no afecta los servicios y beneficios de tu cubierta.

3. ¿Cuáles cubiertas ofrecen este beneficio?

Grupales:

- MMM Alianza Flex
- MMM Alianza Más
- MMM Alianza Relax
- MMM Alianza SEA
- MMM Alianza SEA Plus
- MMM Alianza Valor
- ELA Relax
- ELA Cash
- ELA Grande
- ELA Dinámico Plus

4. ¿Puedo retirar dinero en efectivo de un cajero automático con mi MMM Flexi Card®?

No.

5. Tengo este beneficio y no he recibido mi MMM Flexi Card®: ¿qué puedo hacer?

La tarjeta te llegará por correo en los próximos 7 a 14 días laborales, tras solicitarla. Recibirás por separado el número secreto asignado (PIN) o contraseña, aproximadamente 3 días después de haber recibido la tarjeta y este no se puede cambiar.

6. Si no recuerdo mi número secreto (PIN) o lo perdí: ¿qué hago para recuperarlo?

El PIN no se puede cambiar: es un número único para propósitos de seguridad. Puedes recuperarlo llamando, 24/7, al sistema automatizado de Evertec al: **787-281-8470**, siguiendo los pasos a continuación:

1. Entra los últimos 8 dígitos de tu MMM Flexi Card®.
2. Presiona el asterisco (*) para autenticarte.
3. Te pedirá los últimos 4 dígitos de tu número de afiliado, los cuales encuentras en la parte frontal de tu tarjeta del plan.
4. Ingresa los 6 dígitos de tu fecha de nacimiento en formato día, mes y año. Por ejemplo: 31 de marzo de 1938, debe ser 310338.

7. ¿Cuándo me depositan la cantidad mensual en mi MMM Flexi Card®?

El monto mensual asignado lo verás depositado el día 1 de cada mes. El dinero que no utilices en un mes pasa al próximo mes; es decir, ino lo pierdes! Esto es lo que se conoce como *rollover*. Sin embargo, puedes agotar el beneficio disponible en o antes del 31 de diciembre de 2023. Si, al verificar el balance, el depósito no se refleja, debes comunicarte con Servicios al Afiliado para asistencia.

8. ¿Cómo puedo verificar el balance?

1. Descargando la Aplicación Móvil de MMM, disponible en plataforma iOS y Android.
2. Llamando al sistema automatizado al: **787-281-8470**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana; ten a la mano el número de tu tarjeta MMM Flexi Card® y número secreto (PIN).
3. En cajeros automáticos (ATM) del Banco Popular.
4. Llamando al Centro de Llamadas de Servicios al Afiliado.

9. ¿Qué hago si, cuando vaya a comprar o pagar en algún establecimiento, la tarjeta indica rechazada (*declined*)?

Si la tarjeta te presenta el mensaje *declined* en alguna estación de pago, es probable que el costo de tu compra supere el balance de la tarjeta. Es importante que, antes de realizar cualquier compra, revises el balance disponible en la aplicación de MMM, descargando la Aplicación Móvil de MMM, disponible en plataforma iOS y Android; en un cajero automático del Banco Popular; o llamando al sistema de IVR automatizado al: **787-281-8470** (disponible 24/7). Si la situación vuelve a ocurrir, comunícate al Centro de Servicio al: **1-866-333-5470** (libre de cargos) o al **TTY: 711** (audio impedidos).

10. ¿Cómo puedo pagar la luz, agua, cable TV, internet y telefonía con mi MMM Flexi Card®?

Puedes emitir pagos con tu tarjeta en diferentes oficinas de servicio:

- **Agua:** Oficinas de Servicio de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
- **Luz:** Oficinas de Servicio de Luma Energy
- **Cable TV, Internet y telefonía:** Oficinas de Servicio de Liberty Puerto Rico

Para tu conveniencia, también puedes emitir pagos de los servicios antes mencionados en cualquiera de nuestras **Oficinas Regionales:**

- 📍 Aguada
- 📍 Carolina
- 📍 Hatillo
- 📍 Mayagüez
- 📍 Bayamón
- 📍 Fajardo
- 📍 Humacao
- 📍 Ponce
- 📍 Caguas
- 📍 Guayama
- 📍 Manatí
- 📍 San Juan

11. ¿Qué debo hacer si pierdo mi MMM Flexi Card®?

Si pierdes tu tarjeta, debes llamar a Servicios al Afiliado de MMM para notificar la situación y solicitar un replazo de tarjeta. También puedes, a través de la Aplicación Móvil de MMM, solicitar un duplicado o una tarjeta nueva.

Para preguntas sobre el monto mensual asignado por cubierta y sus beneficios, puedes llamarnos a Servicios al Afiliado al:

1-866-333-5470
(libre de cargos)

TTY: 711
(audio impedidos)

lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

www.mmmpr.com

