

PREGUNTAS FRECUENTES

- 1. ¿POR QUÉ SI REALICE EL PAGO MÍNIMO DE LA TARJETA, SIGUE BLOQUEADA?**
 - Si realizas el pago después de la nueva fecha de facturación, el sistema ya generó una nueva factura, la cual debes pagar antes de la fecha del corte.
 - La tarjeta puede tener un bloqueo manual asignado por FEISA, por seguridad.
 - La tarjeta se encuentra en proceso pre jurídico y debes comunicarte con el área de Cartera.

- 2. ¿POR QUÉ SE AUMENTA EL VALOR DE LA CUOTA DE UN MES A OTRO SIN REALIZAR NINGUNA UTILIZACIÓN?**
 - En el primer mes de la transacción el sistema no cobra los intereses, en espera de la posibilidad de pago en el periodo facturado, en caso de no pagar antes de un mes el sistema factura los intereses desde la fecha de compra hasta la fecha de la segunda facturación.
 - Los intereses se liquidan vencidos y tenías compras diferidas a las que le falta liquidar el último mes de intereses.
 - La transacción no quedó registrada posterior a la fecha de la facturación y se aplica en la próxima facturación.

- 3. ¿REALICÉ EL PAGO TOTAL, POR QUÉ SE ME GENERARON INTERESES CORRIENTES?**
 - Los intereses se liquidan vencidos y si posee compras diferidas a las que le falta liquidar el último mes de intereses.
 - Le faltó una pequeña cantidad por pagar y el sistema le liquida intereses por todo el saldo que traía.

- 4. NO REALICÉ UNA COMPRA, TENGO EL SALDO CARGADO A MI CUENTA, ¿QUÉ DEBO HACER?**
 - Debes realizar la reclamación ante FEISA con uno de nuestros asesores por los canales habilitados, FEISA realizará la investigación ante la franquicia y banco Aliado. Adicional puedes autogestionar el bloqueo y desbloqueo temporal de tu tarjeta crédito a través de la sucursal Virtual de la tarjeta de crédito en www.feisa.com.co.

- 5. REALICE UNA COMPRA A UN MES Y NO PUEDO PAGARLA COMPLETA ¿QUÉ HAGO?**
 - Sólo se realiza referido al saldo total de la deuda, no a compras específicas.

- 6. REALICE UN AVANCE Y DESEO PAGARLO A UN MES**
 - Los avances se difieren automáticamente a 36 cuotas, si posees más compras o avances no es posible pagarlo a una sola cuota.

- 7. ¿POR QUÉ NO APARECE EN EL EXTRACTO UNA COMPRA QUE REALICÉ ESTE MES?**

- Si la realizaste después de la fecha de facturación y se verá reflejada en el siguiente extracto.
 - Tenías un saldo a favor que se abonó a la compra, antes de que esta fuera facturada.
 - Realizaste un abono extra que canceló la compra antes de ser facturada.
- 8. ¿POR QUÉ EN LAS COMPRAS INTERNACIONALES NO SE PUEDEN ELEGIR EL PLAZO?**
- Porque en el exterior los datafonos no permiten elegir el plazo. Siempre estarán diferidas a 36 meses.
- 9. ¿CÓMO SE FACTURAN LAS TRANSACCIONES INTERNACIONALES?**
- Las transacciones internacionales se facturan en pesos colombianos al valor de cambio (TRM) enviado por la franquicia VISA con la transacción. Estas transacciones pueden llegar entre uno (1) y cinco (5) días, por lo que el valor de la compra es fluctuante.
 - Cuando existen devoluciones pueden existir diferencias, ya que en el momento de la compra el dólar puede estar a un precio diferente que el del momento en el que realizó la devolución.
- 10. ¿SI TENGO DUDAS CON EL VALOR FACTURADO DE MIS TRANSACCIONES INTERNACIONALES, A QUIÉN ME DIRIJO?**
- Si la duda es referente a la tasa de conversión, esta debe ser reportado a la franquicia VISA a través de la línea que se encuentra al reverso de la tarjeta o en <https://www.visa.com.co/>
- 11. ¿DÓNDE REPORTO CUALQUIER NOVEDAD?**
- Con nuestros asesores FEISA o a la línea única nacional 604 5011924. Si tu novedad está relacionada a un fraude comunícate al banco aliado Coopcentral - línea monitoreo 24*7, al número 601 6886931 o a través del correo monitoreotransaccional2@coopcentral.com.co
- 12. ¿PUEDO PAGAR MI TARJETA POR DESCUENTO DE NÓMINA?**
- No, la tarjeta de crédito FEISA solo puede ser pagada por PSE, débito automático de mi cuenta externa y débitos automáticos desde mi cuenta de ahorros, estos últimos autorizados desde la aceptación de términos y condiciones. **No aplica pago por nómina.** Las fechas de corte no corresponden a las fechas de la nómina y son fechas definidas sólo para este producto. No aplica pago por consignación.
- 13. ¿PUEDO PAGAR MI TARJETA POR CONSIGNACIÓN BANCARIA?**
- No, si haces consignación bancaria será trasladado a cuenta de ahorros de FEISA, pero no aplica pago para la tarjeta de crédito. Si este pago lo requieres para pagar al saldo te sugerimos que actives débito automático de tu cuenta de ahorros FEISA.
- 14. ¿PUEDO GENERAR RETIROS EN EFECTIVO EN LAS OFICINAS FEISA?**
- No, la tarjeta de crédito FEISA solo permite retiros en efectivo a través de cajeros electrónicos, no aplica para:

- Retiros en efectivo de las oficinas de FEISA.
 - Retiros a través de cheques.
- 15. ¿CUÁNTO DEBO PAGAR POR EL ENVÍO DE LA TARJETA?**
- Nada, FEISA asume el costo del envío al lugar que elijas, centro de experiencia FEISA o la dirección registrada en FEISA.
- 16. ¿QUÉ PASA SI RECIBO UNA LLAMADA DE COOPCETRAL?**
- Si recibes una llamada del banco Coopcentral, probablemente identificaron una novedad con el uso de tu tarjeta. Este es el banco Aliado de FEISA para monitorear y garantizar la seguridad del uso de las tarjetas de crédito FEISA.
- 17. ¿CÓMO PUEDO VALIDAR MI EXTRACTO?**
- El extracto puedes consultarlo a través el portal virtual de la tarjeta de crédito en www.feisa.com.co, allí podrás encontrar el extracto con la información de tus compras.
- 18. ¿POR QUÉ ME LLEGAN NOTIFICACIONES CADA QUE REALIZO UNA COMPRA?**
- Por seguridad llegarán notificaciones al número de celular registrado en FEISA, se reportarán todos los movimientos que realices, si identificas un mensaje de una compra que no realizaste ingresa a www.feisa.com.co/opción tarjeta de crédito, bloquear. Y realiza un bloqueo temporal de la tarjeta, posterior reporta la novedad a los asesores FEISA, a la línea única nacional o a los números que se encuentran al reverso de tu tarjeta.
- 19. ¿QUÉ PASA SI NO ME LLEGAN NOTIFICACIONES DE MIS COMPRAS?**
- Revisa en la sucursal virtual FEISA si tienes actualizado tus datos, de los contrarios actualizarlo a través de la opción mis datos personales. Si ya realizaste este proceso y no te llegan los mensajes repórtalo a los asesores FEISA, a la línea única nacional o a los números que se encuentran al reverso de tu tarjeta.
- 20. ¿QUIEN PUEDE ACCEDER A LA TARJETA DE CRÉDITO FEISA?**
- Asociados al fondo de empleados de las empresas vinculantes a esta, Si un familiar o amigo quiere tener los beneficios FEISA, te invitamos a conocer nuestra tarjeta de crédito FEISA SOLUCIONES S.A.S. en www.feisasoluciones.com.co
- 21. ¿PUEDO REALIZAR AVANCES DEL TOTAL DEL CUPO QUE TENGO ASIGNADO?**
- Sí, el retiro de avance se puede realizar en cualquier cajero electrónica de las redes nacionales e internacionales. Deber tener presente que cada entidad tiene unos topes de retiro por transacción y diarios.
- 22. SI AÚN NO REALIZO COMPRAS ¿POR QUÉ TENGO SALDO PENDIENTE EN MI TARJETA DE CREDITO?**
- Si aún no has realizado compras ni avances, pero has realizado consultas en cajeros electrónicos, estos tienen un valor de comisión definido por el GRUPO FEISA. Si corresponden a compras que no has realizado bloquea tú tarjeta y comunícate al banco aliado Coopcentral - línea monitoreos 24*7, al número 601 6886931 o a través del correo monitoreotransaccional2@coopcentral.com.co, ya que puedes ser víctima de fraude.

23. ¿SI PAGO UN VALOR ADICIONAL A MI PAGO MÍNIMO ESTE SE VA A CAPITAL?

- No, la distribución de los pagos de la tarjeta de crédito posterior a tu pago mínimo se distribuirá primero a seguro, intereses, cuota de manejo (en caso de aplicar) y por último a capital vigente o en mora.

24. ¿POR QUÉ AL REALIZAR UN PAGO POR DATAFONO SIN CONTACTO NO ME SOLICITA NÚMERO DE CUOTAS A DIFERIR?

- Los datafonos en las redes de en Colombia (Redeban y Credibanco), cuentan con una parametrización que para los pagos sin contacto funcionan de la siguiente manera:
 - Compras hasta COP \$100.000, no solicitan número de cuotas.
 - Compras mayores a COP \$100.000, solicita el plazo o número de cuotas a diferir.