



# PREGUNTAS FRECUENTES

## MMM FLEXI CARD

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

#### 1 ¿Qué es la Flexi Card de MMM?

La nueva 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 de Puerto Rico que te ayuda a pagar en establecimientos participantes que aceptan el sistema de ATH. Funciona como cualquier tarjeta de débito: la entregas al cajero, el cajero desliza la tarjeta e ingresas el PIN para completar la transacción. Es importante que conozcas el balance disponible antes de efectuar cualquier transacción.

#### 2 ¿Tener la MMM 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?

Tenemos varias cubiertas con el beneficio de MMM Flexi Card.

- Cubiertas Individuales: MMM Supremo (HMO-SNP) y MMM Dinámico (HMO-POS).
- Cubiertas Platino: MMM Diamante Platino (HMO-SNP), MMM Conectado Platino (HMO-SNP), MMM Relax Platino (HMO-SNP) y PMC Premier Platino (HMO-SNP).
- Cubiertas Grupales: MMM Alianza Relax (HMO-POS), MMM Alianza UPR Relax (HMO-POS), MMM Alianza Valor (HMO-POS), MMM Alianza UPR Valor (HMO-POS), Alianza UPR Plus (HMO-POS), MMM Alianza Flex (HMO-POS), MMM Alianza Mega (HMO-POS), MMM Alianza Ultra (HMO-POS), MMM Alianza SEA (HMO-POS), MMM Alianza SEA Plus (HMO-POS), MMM ELA Relax (HMO-POS), MMM ELA Cash (HMO-POS), MMM ELA Grande (HMO-POS) y MMM ELA Dinámico (HMO-POS).

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) o **1-866-333-5469** (TTY / audio impedidos), de lunes a domingo, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.



# PREGUNTAS FRECUENTES

## 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 10 días laborables. 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 el **número de tarjeta** 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. Ingresas los **6 dígitos de tu fecha de nacimiento** en el 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, no lo pierdes! Esto es lo que se conoce como rollover. Sin embargo, tienes que agotar el beneficio disponible en o antes del 31 de diciembre de 2021. Si, al verificar el balance, el depósito no se refleja, debes comunicarte con Servicios al Afiliado para asistencia.

## 8 ¿Cómo puedo verificar el balance?

Tienes varias maneras de verificar cuál es el balance de tu tarjeta.

1. En cajeros automáticos ATMs del Banco Popular
2. Descargando la Aplicación Móvil de MMM, disponible en plataformas iOS y Android
3. 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)
4. Llamando al Centro de Llamadas de Servicio al Cliente



## PREGUNTAS FRECUENTES

### 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 supera el balance de la tarjeta. Es importante que, antes de realizar cualquier compra, revise el balance disponible en la aplicación de MMM, 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, comuníquese al Centro de Servicio al: **1-866-333-5470** (libre de cargos) o al **1-866-333-5469** (TTY / audio impedidos).

### 10 ¿Cómo puedo pagar 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 la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
- **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 los Centros de Servicio de MMM.

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

Si pierdes tu tarjeta, tienes que llamar a Servicios al Afiliado de MMM para notificar la situación y solicitar un reemplazo.



MMM Healthcare, LLC, cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MMM Healthcare, LLC, complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Y0049\_2021 4037 0027 2\_C