

Contáctanos...01-800-439-3639

A continuación te presentamos el menú de opciones al que tendrás acceso:

Opción	Descripción	Tipo de Servicio
1	Pago con Tarjeta de Crédito	IVR
1+1	Master Card o Visa	IVR
1+2	American Express	Ejecutivo
2	Tarjeta de Débito o Clabe	Ejecutivo
3	Bancos o Cobranza Referenciada	Ejecutivo

IVR = Sistema de contestación automática mediante autoservicio.

Consideraciones:

- Las pólizas que se pueden pagar por IVR son únicamente las que empiezan con letras y/o no tienen letras intermedias en el número de póliza.
- En caso de teclear una póliza que no tenga estas características el sistema desbordará la llamada para ser atendida por un Ejecutivo.
- Las aportaciones a planes flexibles (**Realiza, Imagina Ser y Objetivo Vida**) y las compras de AVE largo plazo tienen condiciones especiales para el pago con tarjeta de crédito.

www.mnyl.com.mx

Nueva opción de pago a través de Cobratel

¡El pago de las pólizas nunca fue tan fácil!



Centro de Contacto y Atención a Clientes

Antecedentes

El servicio de cobranza vía IVR nace como una nueva opción de cobro para que nuestros Asegurados puedan realizar el pago de sus pólizas en vigor o compra de AVES a largo plazo desde la comodidad de su casa u oficina con los mínimos requisitos (# de tarjeta de crédito, código de seguridad y fecha de vencimiento) **sin la intervención de un ejecutivo.**

Este servicio se realizará bajo los estándares de seguridad establecidos por la ABM (Asociación de Bancos de México) a través de las Reglas de Seguridad de información (RSIM), ya que el tarjetahabiente es el único autorizado para realizar transacciones con su tarjeta de crédito.

Lo Nuevo

- **Se incluyó un IVR (Interactive Voice Response) a la línea de Cobratel 01-800-439-3639.**
- **El servicio del IVR está disponible de lunes a domingo de 07:00 a 23:00 horas.**
- **Al finalizar el pago se manda un correo electrónico al cliente confirmando la transacción.**



COBRATEL:
Servicio exclusivo para clientes a través de un ejecutivo.
De lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hrs.

- Cobro en línea con tarjeta de crédito AMEX, débito o cuenta CLABE.
- Referencias bancarias.
- Aclaraciones de cobranza.

Descripción de pasos para atención por IVR:

Pagar tu póliza nunca fue tan fácil:

1. Llama a COBRATEL 01-800-439-36-39

2. Ingresas tu número de póliza

3. Carga tu pago a tu tarjeta de crédito bancaria

1. Se debe de sustituir las letras iniciales por números de acuerdo al teclado telefónico.



Sólo presiona una vez el número que corresponda a la letra

2. Confirma el número de póliza, el sistema vocalizará el número de póliza de manera numérica (VI0001234567 = 840001234567).

3. Te presentamos las siguientes opciones las cuales podrás elegir de acuerdo a tus necesidades:

- Realizar una aportación de plan flexible.
- Pagar un recibo pendiente de pago dentro de su periodo de gracia.
- Realizar una aportación para compra de AVE largo plazo.

4. Ingresas el número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad.

5. Confirma el pago.

El contratante de la póliza recibe una notificación a su correo electrónico cuando el pago fue aceptado.