

Bloqueo de la tarjeta Benny® de prestaciones prepagadas

¿Por qué no funciona mi tarjeta?

Su tarjeta Benny® de prestaciones prepagadas fue bloqueada recientemente. Esto ocurre cuando la transacción de su tarjeta requiere comprobación y se requiere un recibo para verificar el gasto.

¿Está recibiendo nuestras cartas?

Cuando una transacción de una tarjeta requiere comprobación, Infinisource enviará una serie de tres correos electrónicos solicitando un recibo por el o los gastos antes de bloquear la tarjeta. Podrá recibir este correo electrónico en su archivo de mensajes basura o correo no deseado de su proveedor de correo electrónico. Le recomendamos que revise esos archivos y permita estos correos electrónicos para solicitudes futuras de documentación de gastos.

Documentación requerida

Cuando Infinisource requiere documentación del gasto, se requiere que usted presente un recibo detallado o una Explicación de Beneficios (EOB) de su compañía de seguros. La documentación debe incluir:

- Nombre del proveedor de servicios o lugar de compra
- Fecha(s) en que se llevó a cabo el servicio
- Nombre de la persona a quien se le prestó el servicio o el gasto
- Descripción detallada del servicio o gasto proporcionado (denominado como tipo de servicio)
- Nombre del medicamento y número de receta, si procede
- Monto del costo del servicio o gasto
- Medicamentos o fármacos de venta libre, si procede
- Recibo que muestre el tipo de artículo comprado (aspirina, jarabe para la tos, vendajes, etc.)

¿Tiene problemas para enviar el recibo?

Infinisource ofrece a todos los participantes un portal en línea que le da acceso para ver y administrar información de cuentas en cualquier momento. Una de las muchas funciones disponibles es la capacidad de cargar documentación para enviarla junto a una reclamación de la tarjeta Benny.

Una vez que ingrese en el portal en línea (www.infinisource.com) verá *recibo(s) necesarios* como un enlace en la sección central de mensajes de su página de inicio. Haga clic en el enlace para navegar a una página donde podrá cargar su recibo. Todos los recibos deben ajustarse a uno de los siguientes formatos: .doc, PDF, .bmp or .gif.

¿Ha probado la aplicación de móvil iFlex?

También puede revisar su estado en cualquier momento a través de nuestra aplicación iFlex, disponible para descargarse a través de la tienda de aplicaciones iTunes del Mercado Android. Una vez instalada, introduzca el mismo nombre de usuario y contraseña para ingresar en su cuenta en www.infinisource.com. Esta aplicación le proporciona la información de su cuenta, incluso su saldo disponible. También puede enviar cualquier recibo requerido tomando una foto del recibo y enviándola a través de la aplicación iFlex.

Es importante que se asegure de que Infinisource reciba la documentación para liberar su tarjeta Benny® de prestaciones prepagadas para uso en el futuro. Si no puede encontrar su recibo, comuníquese con un representante de Servicio al Cliente al 866-370-3040 o por correo electrónico en fsa@infinisource.com para que lo ayude.