



## Informaciones Beneficios Visa Platinum

### Seguro de Accidentes en Viajes

Los tarjetahabientes Visa Platinum, cónyuges e hijos dependientes menores de 23 años de edad, estarán automáticamente cubiertos contra heridas corporales accidentales que sean la única causa de la pérdida de vida\*\* o mutilación, mientras se encuentren viajando, abordando o descendiendo de una nave de transporte aéreo registrada con la OAG (Official Airline Guide), marítima o terrestre, administrada por un transportista comercial autorizado para transportar pasajeros, siempre y cuando el monto total del boleto haya sido pagado con su tarjeta Visa. La cobertura del Seguro de Accidentes en Viajes es válida globalmente.

El tarjetahabiente también recibe la cobertura cuando utiliza un medio de transporte, tal como un autobús autorizado para transportar pasajeros desde la nave de un transportista comercial, cuando esto se incluye en el precio del boleto o cuando el aeropuerto provee tal medio de transporte dentro del perímetro del mismo.

Este seguro se provee sin costo adicional a los tarjetahabientes internacionales.

Si las heridas corporales causan fallecimiento o mutilación, incluyendo la pérdida de la vista, el habla y el oído, los beneficios se pagarán de la siguiente manera:

- ? Muerte accidental: US\$500.000
- ? Pérdida de ambas manos o ambos pies, de la vista de ambos ojos, del habla y el oído, de una mano y un pie o de una mano o un pie y la vista de un ojo: US\$500.000
- ? Pérdida accidental de una mano o un pie, de la vista de un ojo o del habla o el oído: US\$250.000
- ? Pérdida accidental del pulgar y el dedo índice: US\$125.000

Si el asegurado sufre mutilaciones múltiples como resultado de un accidente, la compañía aseguradora pagará un solo monto de beneficio, el más alto, a la pérdida que sea aplicable. El beneficio por fallecimiento se pagará al beneficiario sobreviviente indicado en la póliza.

\*\*En caso de que resultasen varias muertes relacionadas con una misma cuenta Visa en un solo accidente, la responsabilidad de la compañía Aseguradora se limitará a un máximo de cobertura equivalente al beneficio por fallecimiento multiplicado por dos. Los beneficios se le pagarán al beneficiario a prorrata hasta el límite máximo de la cobertura.

Este seguro no cubre pérdidas causadas por 1) trauma emocional del asegurado, enfermedad mental o física, embarazo, parto o aborto, infección bacteriana o viral (excepto infección bacteriana causada por el accidente o por el consumo accidental de una sustancia contaminada por bacteria) o cualquier disfunción fisiológica; 2) suicidio, intento de suicidio o heridas autoinfligidas; 3) guerra, declarada o no. Guerra no incluye actos de terrorismo; 4) heridas sufridas mientras el asegurado es pasajero en cualquier taxi, o aborda o desciende de éste.

Toda la cobertura aquí descrita está sujeta a cambios o anulación sin previo aviso. Esta cobertura es vigente desde el 1ro. de julio de 1997 y caducará en la fecha en que la póliza Maestra número PA009-00155 sea anulada.

Los términos completos de este seguro se encuentran en la Póliza Maestra en posesión de Visa International, Región América Latina y el Caribe, en Miami, Florida, EE.UU. Si existiera alguna diferencia entre cualquier declaración en esta descripción de cobertura y las condiciones de la póliza, la póliza gobernará. El plan está asegurado por New Hampshire Insurance Company, una compañía miembro de American International Group, 70 Pine Street, New York, NY 10005.



## Seguro Médico de Emergencia

Los tarjetahabientes Visa Platinum son elegibles para recibir hasta US\$15.000 por cada miembro de la familia (sujeto a un deducible de US\$100), por concepto de gastos médicos que no pague ningún otro seguro médico, en los cuales se incurra como resultado de un tratamiento de emergencia por una enfermedad o lesión accidental ocurrida durante el viaje. El tratamiento se deberá recibir en el transcurso del viaje y como resultado de la recomendación del médico o proveedor atendiéndole. Dicho viaje no deberá durar más de 60 días consecutivos. Todos los gastos deberán tener lugar en un plazo de 52 semanas a partir de la fecha de la enfermedad o lesión grave.

Gastos médicos cubiertos se definen como gastos incurridos por el Asegurado en el transcurso de un Viaje para obtener servicios y artículos recomendados por el médico atendiéndole. No se pagarán beneficios que sobrepasen los cargos razonables y habituales; es decir, los cargos comúnmente utilizados por los proveedores de atención médica donde se prestaron los servicios.

## Seguro Visa de Automóviles Alquilados

Los tarjetahabientes Visa Platinum pueden obtener el Seguro de Alquiler de Automóviles gratis cada vez que alquilen un automóvil con su tarjeta Visa. Ciertas condiciones son aplicables.

### Elegibilidad

A fin de resultar elegible para esta cobertura de seguro gratis, el tarjetahabiente deberá aparecer en calidad de conductor en el contrato de alquiler de automóvil. Deberán incluirse los nombres de los demás conductores. El tarjetahabiente deberá utilizar su tarjeta Visa Platinum para iniciar y completar la transacción de arrendamiento.

El tarjetahabiente deberá renunciar a la opción de Exención de Responsabilidad en Caso de Daños por Colisión (CDW/LDW) o una cobertura similar que ofrezca la empresa de alquiler de automóviles.

### Cobertura

El Seguro Visa de Automóviles Alquilados para tarjetahabientes Visa Platinum cubre hasta el costo del automóvil, el costo de las reparaciones o el reemplazo de un vehículo de alquiler por daños debidos a colisión o robo mientras el vehículo se encuentra en su poder.

Los costos específicos que incluye la póliza son los siguientes:

- ? Daños debidos a colisión
- ? Robo y cargos relacionados con robo del auto
- ? Cargos debidos a vandalismo malicioso contra el auto
- ? Cargos comprobados por pérdidas de uso del vehículo, impuestos por la empresa de alquiler de automóviles.

Los costos específicos que no incluye la póliza son los siguientes:

- ? Cualquier obligación que el tarjetahabiente asuma según otros convenios
- ? Lesiones a cualquier persona o daños a cualquier objeto que se encuentre dentro o fuera del automóvil alquilado
- ? Pérdida o robo de objetos personales



- ? Responsabilidad Civil Personal
- ? Gastos asumidos, renunciados o pagados por la compañía de alquiler de autos o su asegurador
- ? El costo de la cobertura de seguro comprada a través de la empresa de alquiler de automóviles
- ? La operación y el cuidado del vehículo contrariamente a los términos del convenio de alquiler
- ? Pérdidas a consecuencia de actos intencionales, o pérdida causada por hacer alegación de culpabilidad o ser enjuiciado y declarado culpable por una corte o tribunal de encontrarse bajo la influencia de intoxicantes o drogas, o a causa de actividades ilegales o contrabando
- ? El desgaste por el uso, el deterioro gradual o las averías mecánicas
- ? Pérdidas debidas a cualquier tipo de hostilidad (incluyendo guerra, invasión, rebelión o insurrección)
- ? Confiscación por parte de las autoridades
- ? Vehículos que no se ajustan a las definiciones de los vehículos que tienen cobertura
- ? Períodos de alquiler que excedan de 31 días
- ? Arriendos y miniarriendos

#### **¿Qué pasa si la empresa de alquiler de automóviles insiste en que se le compre el seguro?**

El tarjetahabiente debe pedirle al agente de la empresa de alquiler de automóviles que llame al Centro de Asistencia, sin cargo alguno, al número asignado a su país, o con cobro revertido desde cualquier parte del mundo.

#### **¿Dónde y cuándo se aplica la cobertura?**

Esta cobertura está disponible las 24 horas del día y se mantendrá vigente mientras el vehículo permanezca en poder de cualquiera de los conductores que se mencionan en el contrato. Dicha cobertura terminará tan pronto como la compañía de alquiler de automóviles recoja el vehículo alquilado, o pasados los 31 días del alquiler. Este seguro es vigente cuando el tarjetahabiente Visa Platinum renta un auto en América del Norte, Central, del Sur o el Caribe.

#### **¿Qué tipo de cobertura de seguro es ésta?**

El Seguro Visa de Automóviles ofrece cobertura "primaria", excepto dentro del país de residencia del tarjetahabiente. Esto significa que no hay necesidad de reclamar el pago a ninguna otra empresa de seguro antes de recibir los beneficios del Seguro de Visa.

#### **¿Qué tipo de automóviles de alquiler están cubiertos?**

La mayoría, incluyendo algunos automóviles de lujo, tales como el BMW y el Mercedes Benz. Algunas minifurgonetas diseñadas para transportar un máximo de ocho pasajeros y usadas exclusivamente para transportar pasajeros, tales como Dodge Caravan, Plymouth Voyager y la Chevrolet Lumina, también están cubiertas. Los "jeeps" (4 x 4) están cubiertos, siempre que no se conduzcan fuera de la carretera. Algunos ejemplos de éstos últimos son el Jeep Renegade y el Suzuki Samurai.

Si el tarjetahabiente tiene alguna pregunta con respecto a un vehículo específico, debe llamar al Centro de Asistencia.

#### **Vehículos de alquiler que no están cubiertos**



Los vehículos de alquiler que no están cubiertos incluyen automóviles caros y exóticos tales como Aston-Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, DeLorean, Excalibur, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche y Rolls-Royce; automóviles antiguos (de más de 20 años y que no se hayan fabricado en los últimos 10 años); camiones, motocicletas, "mopeds" y bicicletas de motor; limosinas y vehículos de recreación.

### **¿Qué debe hacerse en caso de accidente o robo?**

Si algún tarjetahabiente Visa Platinum se ve involucrado en un accidente o le roban el automóvil alquilado, debe notificarlo de inmediato al Centro de Asistencia. Un representante responderá cualquier pregunta que el tarjetahabiente o el agente de la empresa de alquiler de automóviles pueda tener y le enviará al tarjetahabiente un formulario de reclamación.

La empresa de alquiler de automóviles puede exigirle al tarjetahabiente que pague los daños con su tarjeta Visa Platinum. Si esto sucede, la compañía de seguros le reembolsará directamente al tarjetahabiente el importe, una vez que la reclamación se haya concluido.

El tarjetahabiente deberá notificar al Administrador del Programa Visa de Automóviles Alquilados (llamando al VISC, quien lo transferirá) en un plazo de 60 días con posterioridad al accidente o robo. De no hacerlo, la reclamación podría ser denegada.

### **¿Qué tiene que pedirle el tarjetahabiente a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?**

Tan pronto ocurra el accidente o el tarjetahabiente devuelva el automóvil alquilado, deberá solicitarle a la empresa de alquiler de automóviles lo siguiente:

- ? Una copia del Formulario de Informe de Accidente y un Formulario de Reclamación que indique los costos por los que el tarjetahabiente es responsable.
- ? Una copia del convenio de alquiler inicial y final (frente y dorso)
- ? Una copia del estimado de reparación y de la cuenta de reparación final
- ? Si las tiene, dos fotografías del vehículo, en las que se vean los daños
- ? Para aquellas reclamaciones que incluyen "cargos por pérdida de uso" por parte de la compañía de alquiler, una copia del Registro de Utilización Diaria correspondiente al período de dicha pérdida, de haberlo
- ? Una copia del informe policiaco (de haberlo)

### **¿Cómo se presenta la reclamación?**

El tarjetahabiente deberá llenar y firmar el formulario de reclamación que reciba y enviarlo por correo junto con:

- ? Una copia de su comprobante de ventas para demostrar que el alquiler completo del automóvil se cargó y pagó con su tarjeta Visa Platinum.
- ? Todos los documentos que el tarjetahabiente reciba de la empresa de alquiler de automóviles (véase la lista que aparece previamente debajo de "¿Qué tiene que pedirle el tarjetahabiente a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?") en un plazo no mayor de 90 días a partir de la fecha en que se produjeron los daños o el robo, a:

Claims Administrator

Visa Auto Rental Insurance



PO Box 11167

Richmond, VA 23230-1167

Una vez que el tarjetahabiente haya informado el daño o la pérdida, la reclamación quedará abierta durante 12 meses a partir de la fecha de dicha pérdida. Durante este tiempo, el tarjetahabiente deberá justificar su reclamación, según sea necesario. No se efectuará ningún pago hasta que el Administrador del Programa del Seguro de Alquiler de Automóviles Visa haya recibido toda la documentación necesaria en su oficina.

### **¿Qué más debe hacer el tarjetahabiente?**

Por lo general, nada. En circunstancias normales, la reclamación se pagará en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que el Administrador de Reclamaciones haya recibido toda la documentación necesaria. No obstante, tan pronto como se pague la reclamación, todos los derechos contra cualquier persona con respecto a este robo o daño se transferirán al Proveedor del Seguro.

Esto significa que el Proveedor tendrá derecho, por cuenta propia, a presentar una demanda en nombre del tarjetahabiente. Éste, a su vez, deberá darle al Proveedor toda la ayuda que pueda requerir de forma razonable con el fin de garantizar los derechos y recursos que le asistan, incluyendo la firma de todos los documentos necesarios para facultarlo a entablar dicha demanda en nombre suyo.

### **Disposiciones Generales del Programa**

El tarjetahabiente debe tratar de evitar o reducir cualquier pérdida o daño a la propiedad que protege este programa. Se debe tener en mente que el Proveedor no aplicará de forma irrazonable esta disposición para evitar las reclamaciones. Si se presenta una reclamación a sabiendas de que es fraudulenta en cualquier sentido, el tarjetahabiente dejará de tener derecho a los beneficios que otorga esta protección y también perderá los derechos al pago de cualquier reclamación que se haga conforme a esta póliza. Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritas e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. En caso de producirse cualquier conflicto entre la póliza y la descripción del programa, regirán los términos de la póliza. Esta póliza se encuentra archivada en las oficinas de Visa International LAC.

Si algún tarjetahabiente necesita presentar una reclamación o tiene alguna pregunta en relación con este programa, debe llamar sin cargo alguno al número asignado a su país al Centro de Asistencia que opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

Estamos capacitados para cancelar o no renovar la cobertura de seguro de cualquier tarjetahabiente Visa y, si lo hacemos, se lo notificaremos con 60 días de anticipación, por lo menos. Si el asegurador no renueva o cancela cualquier cobertura que se le proporcione a los tarjetahabientes Visa, éstos recibirán una notificación en un plazo de 60 a 120 días antes de que expire la póliza. En caso de que una cobertura considerablemente similar entre en vigor sin interrupción, no será necesaria dicha notificación. El Seguro de Alquiler de Automóviles seguirá aplicándose a los alquileres de automóviles vigentes antes de la fecha de dicha cancelación o no renovación, siempre que se cumplan todos los demás términos y condiciones de la cobertura.



**SEGURO DE ALQUILER DE AUTOMÓVIL**  
PROGRAMA ADMINISTRADO PARA VISA POR:  
World Access  
Service Corporation

P.O. Box 72047  
Richmond, VA 23255  
Teléfono: 800-638-8472  
804-673-1145  
Fax: 804-673-1166  
Asegurado por:  
Virginia Surety Company

< Address >

Estimado Tarjetahabiente Visa:

Gracias por su reciente indagación sobre el programa Seguro Visa de Automóviles Rentados. Para su conveniencia, el Formulario de Reclamación que usted solicitó está impreso en el reverso de esta carta.

Una vez que usted haya completado el Formulario de Reclamación, por favor asegúrese de firmarlo y devolverlo dentro del sobre que le proveemos, conjuntamente con copias legibles de los siguientes documentos:

- \_ Copia de su comprobante de venta y de su estado de cuenta mensual
- \_ Copia del contrato de arrendamiento final (anverso y reverso)
- \_ Copia del Informe de Accidente completado por la compañía arrendadora de autos y del documento de reclamación que debería indicar los cargos por los cuales usted es responsable, además de cualquier otro monto que haya sido aplicado a la reclamación
- \_ Copia del estimado de reparación o de la factura de la reparación desglosada
- \_ Dos fotografías del vehículo dañado, si están disponibles
- \_ Informe policial, si está disponible

Usted es responsable de obtener todos los documentos requeridos. Por favor retenga copias de toda la documentación para sus archivos personales. Toda la información relacionada con su cuenta se mantendrá de manera confidencial.

Por favor refiérase al folleto que contiene la descripción del programa Seguro Visa de Automóviles Rentados para obtener todos los detalles sobre las limitaciones, condiciones y exclusiones que se aplican.

Si tiene alguna pregunta, por favor no dude en comunicarse con nosotros al 1-800-638-8472. Si llama de fuera de los Estados Unidos, puede llamarnos a cobro revertido al 1-410-581-9994. Estamos disponibles para asistirle las 24 horas del día, 365 días al año.

Le saluda cordialmente,

Charlie Earle  
Visa Travel Assist

Adj.



## VISA

### Seguro de alquiler de automóvil

EL FORMULARIO DE DEMANDA DEBE DE ESTAR SELLADO POR EL CORREO DENTRO DE LOS 90 DÍAS DEL INCIDENTE.

Enviar por correo a:  
WORLD ACCESS SERVICE CORPORATION  
P.O. BOX 72047  
RICHMOND, VA 23255  
O FAX: (804) 673-1166

TELEFONO: 1-800-638-8472  
O COBRO REVERTIDO: 1-410-581-9994

#### SECCIÓN 1 – INFORMACION GENERAL – COMPLETE LA SECCION ENTERA (POR FAVOR, IMPRENTA)

|  |                          |  |                                     |  |   |                      |
|--|--------------------------|--|-------------------------------------|--|---|----------------------|
| Nombre del titular de la tarjeta (nombre, inicial, apellido):<br><input type="checkbox"/> Sr.<br><input type="checkbox"/> Sra./Srta.   |                          | Número de seguro social:   |                                     |  |   |                      |
| Dirección del titular de la tarjeta:   |                          | Calle:   | Ciudad:                             | Estado:  | Código Postal:                              |                      |
| Teléfono del domicilio:  | Teléfono durante el día: | Número de licencia de conductor:   | Emitido en:                         | Fecha de Nacimiento:   |   |                      |
| Número de cuenta utilizado para la transacción:<br>· _ _ _ _ _   |                          | Tipo de tarjeta:<br><input type="checkbox"/> Empresarial<br><input type="checkbox"/> Infinite                          |                                     | <input type="checkbox"/> Oro<br><input type="checkbox"/> Platinum                    |   | Banco que la emitió: |
| Fecha de alquiler de automóviles::<br>De Mes Día Año A Mes Día Año   |                          | Total de Días:   | Fecha del incidente:<br>Mes Día Año |  | Lugar del incidente: (ciudad, estado, país) |                      |
| Compañía de alquiler de automóviles:   |                          | Dirección de la compañía de alquiler:  |                                     |  | Número de teléfono:                         |                      |
| Marca y modelo del vehículo alquilado:   |                          | Beneficios Pagaderos a:<br><input type="checkbox"/> Titular de la tarjeta<br><input type="checkbox"/> Cía. de alquiler |                                     | Daños estimados:<br>\$   |   |                      |
| Conductor del vehículo al momento del incidente:   |                          |  |                                     | Razón de viaje:<br><input type="checkbox"/> Negocios <input type="checkbox"/> Placer |   |                      |
| Estaba el vehículo alquilado asegurado para reemplazar temporariamente un vehículo del cual el titular de la tarjeta es dueño y el cual estaba fuera de servicio debido a daños o reparaciones? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No |                          |  |                                     |  |   |                      |

#### SECCIÓN 2 – DESCRIPCION DEL INCIDENTE

Describa brevemente el incidente y el daño al vehículo alquilado (por favor, use una página adicional si necesita más espacio):

---

---

---

---

---

---

#### SECCIÓN 3 – IMPORTANTE: POR FAVOR LEA Y FIRME

Es nuestra obligación informarle sobre lo siguiente:

Cualquier persona que, a sabiendas y con la intención de cometer un fraude a cualquier compañía de seguro u otras personas, presenta un informe de demanda conteniendo cualquier información materialmente falsa, incompleta o engañosa, comete un acto fraudulento de seguro y está sujeta a una acusación criminal y a penas civiles.

Firma del solicitante: El suscrito ha leído lo precedente y las respuestas proporcionadas son verdaderas y completas según su leal entender.

× \_\_\_\_\_ Fecha : \_\_\_\_\_



## **Servicios de emergencia y asistencia**

### **Servicios de Emergencia**

Los Servicios de Emergencia se proveen a todos los tarjetahabientes Visa a nivel mundial desde, principalmente, el Centro de Asistencia Internacional de Visa (VISC - Visa International Service Center), localizado en la ciudad de Baltimore en los Estados Unidos de América. El VISC, a su vez, está conectado con 31 Centros de Reemplazo de Producto en todas partes del globo que le ayudan a proveer un servicio rápido y efectivo. El VISC está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y ofrece asistencia en una variedad de idiomas, incluyendo Español, Portugués e Inglés.

### **Reemplazo Urgente de Tarjeta**

El Servicio de Emergencia les permite a los tarjetahabientes Visa Platinum, cuya tarjeta haya sido perdida o robada, recibir un reemplazo en una emergencia. Esta tarjeta de reemplazo le será enviada al tarjetahabiente lo más pronto posible, generalmente dentro de un día hábil. El estándar existente para la tarjeta Visa Platinum es de 24 horas de un día para otro.

La tarjeta de reemplazo consiste en un diseño estándar que indica el tipo de producto, en este caso, Visa Platinum. Además tendrá un número de cuenta embosado, ya sea el suministrado por el Emisor o el número de emergencia asignado por el VISC.

### **Reposición Urgente de Efectivo**

En casos de emergencia, el tarjetahabiente Visa también puede solicitar efectivo y recibirlo por los mismos medios que podría recibir una tarjeta, siempre y cuando el Emisor apruebe la medida. El VISC coordina el método de entrega más conveniente para el tarjetahabiente, optando entre un sistema de mensajería para entrega personal o un Centro de Reemplazo de Producto donde el tarjetahabiente pueda pasar a retirar la tarjeta y/o efectivo.

### **Servicio de Asistencia en Viajes**

El Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero pondrá al alcance de los tarjetahabientes de Visa Platinum una amplia selección de servicios cuando se encuentren a más de 100 millas (160 km.) de distancia de sus hogares (excepto en el caso de asistencia previa al viaje, en cuyo caso el administrador dejará sin efecto el requisito de estar a más de 100 millas de distancia del hogar), las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días del año.

Los titulares pueden obtener acceso al Servicio de Asistencia al Viajero a través de su Banco o llamando directamente al Centro de Asistencia. El Centro de Asistencia es el responsable de seleccionar las llamadas, responder a las preguntas generales relacionadas con el programa de Asistencia y trasladar las llamadas al Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero para recibir la asistencia necesaria.

Son elegibles los tarjetahabientes y sus cónyuges e hijos, siempre y cuando los hijos sean dependientes de los padres y menores de 21.

### **Asistencia Previa al Viaje**

El Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero (el cual se menciona como el Centro a lo largo de esta sección) les brindará información a los tarjetahabientes con respecto a destinos antes de la partida de los mismos, además de información sobre



ubicación de cajeros automáticos, tasas de cambio, requisitos para las visas de pasaportes, precauciones sanitarias e inmunizaciones (vacunas) necesarias. El Centro les brinda asistencia a los tarjetahabientes para que puedan hacer los arreglos necesarios en forma anticipada en caso de tener necesidades médicas especiales.

## **Asistencia Durante el Viaje**

### **Servicio de Asistencia Médica**

Si los tarjetahabientes o cualquiera de los miembros de su familia se enfermasen o sufrieran cualquier lesión durante su viaje, el Centro estará preparado para:

- ? Proveerles información a los tarjetahabientes con respecto a nombres de médicos, dentistas y hospitales locales que hablen su mismo idioma.
- ? Asignarle un médico, quien consultará por vía telefónica con el personal médico local y, de ser necesario, controlará el estado del tarjetahabiente. Además, se mantendrá en comunicación con la familia del tarjetahabiente y se desempeñará como vínculo permanente para garantizar la satisfacción del tarjetahabiente.
- ? Brindarle asistencia al tarjetahabiente para hacer los arreglos necesarios para el pago de los servicios médicos mediante crédito disponible u otro tipo de seguro.
- ? Permanecer en contacto con los tarjetahabientes y hacer los arreglos necesarios para establecer comunicación con amigos, conocidos o asociados de trabajo, según resulte necesario.