

## PREGUNTAS FRECUENTES

**1. ¿Cuáles son los pasos para darme de alta como cliente en Kapital?** Para iniciar la apertura de su cuenta, puede contactarnos vía telefónica al 787-300-3466 o completar su solicitud de forma digital a través de nuestro portal [www.kapital.com/pr](http://www.kapital.com/pr). Le sugerimos tener toda su documentación a mano para que el proceso sea ágil y sencillo.

**2. ¿Qué opciones de ahorro e inversión ofrecen para personas físicas?** Ponemos a su disposición productos diseñados para su crecimiento financiero, tales como Cuentas Corrientes y Certificados de Depósito.

**3. ¿Cuentan con productos específicos para empresas o personas morales?** Sí, ofrecemos soluciones corporativas que incluyen Cuentas Corrientes Corporativas y Certificados de Depósito Corporativos, adaptados a las necesidades de su negocio.

**4. ¿Dónde puedo verificar los rendimientos y tasas de interés vigentes?** Toda la información detallada sobre tasas se encuentra disponible en los tarifarios específicos de cada producto, los cuales puede consultar de manera transparente en la sección de cuentas de nuestra página web. (<https://kapital.com/pr/Time-Deposit-Spanish.html>)

**5. ¿Qué debo hacer si necesito agregar o retirar a un firmante de mi cuenta?**

☒ **Para añadir un firmante:** El titular de la cuenta debe presentar la solicitud correspondiente junto con el formulario W8, identificación vigente y Registro de Firmas.

- **Para eliminar un firmante:** El titular de la cuenta debe presentar la solicitud del cambio por correo electrónico a [soporte.puertorico@kapital.com](mailto:soporte.puertorico@kapital.com).

**6. ¿Cómo obtengo mis credenciales para operar en la banca en línea?** Una vez formalizada su cuenta, le proporcionaremos los datos de acceso. En nuestro sitio web encontrará la guía "Cómo acceder a Banca en Línea" con el paso a paso para su registro

inicial. Si necesita ayuda se puede llamarnos al **787-300-3466** o escribirnos a través del correo electrónico **soporte.puertorico@kapital.com**.

**7. ¿Qué sucede si se bloquea mi acceso digital o no recuerdo mi clave?**

- **En caso de bloqueo:** El sistema se reactivará automáticamente tras 30 minutos; si necesita acceso inmediato, puede escribirnos a **soporte.puertorico@kapital.com**, o llamarnos al **787-300-3466**.
- **Si olvidó su contraseña:** Seleccione la opción "¿Olvidó su contraseña?", responda sus preguntas de seguridad y recibirá un correo electrónico con la clave temporal en su correo para configurar una nueva.

**8. ¿Cuándo podré revisar mis estados de cuenta mensuales?** Sus estados de cuenta

estarán siempre disponibles en la banca en línea. Cada mes le enviaremos una notificación para informarle que el documento ya está listo para su descarga.

**9. ¿En qué horario puedo contactar con el equipo de atención al cliente?** Nuestras horas de oficina son de lunes a viernes, de 9:00 am a 6:00 pm (Hora Estándar del Atlántico). Además, puede escribirnos en cualquier momento a **soporte.puertorico@kapital.com**, y uno de nuestros representantes le estará asistiendo a la brevedad posible.