

Preguntas frecuentes sobre su tarjeta Visa® Everyday Spend CUMONEY®

¿Funciona mi tarjeta CUMONEY igual que una tarjeta de crédito?

No, su tarjeta no es una tarjeta de crédito. Solamente puede gastar el total de fondos disponibles en la tarjeta.

¿Funciona mi tarjeta CUMONEY igual que una tarjeta de débito?

Sí y no. Al igual que con una tarjeta de débito, puede usarla en comercios adheridos que acepten tarjetas Visa débito. Además, solo puede gastar el total de fondos disponibles en ella. Sin embargo, a diferencia de una tarjeta de débito, la tarjeta no tiene una cuenta de cooperativa de crédito asociada.

¿A dónde se envía la tarjeta y quién puede utilizarla?

La tarjeta se envía a la dirección física del titular de la tarjeta que brinda al momento de la inscripción. Únicamente el titular de la tarjeta, cuyo nombre figura en ella, puede utilizarla.

¿Cuánto se tarda en recibirla?

Entre 7 y 10 días.

¿Qué sucede si no la recibo dentro de los 7 y 10 días?

Si solicitó una tarjeta hace más de 10 días y todavía no la recibió, póngase en contacto con su Cooperativa de crédito.

¿Cómo activo mi tarjeta?

Deberá activar su tarjeta antes de usarla por primera vez. Póngase en contacto con la línea gratuita del operador de la tarjeta para acceder al servicio automatizado. Siga las indicaciones, ingrese los últimos 4 dígitos del número de teléfono que brindó cuando realizó la compra y cree un nuevo PIN. Entonces, su tarjeta estará activada y lista para usarse.

Además, puede dirigirse a www.cumoney.com para activarla. Haga clic en *Acceso a la cuenta* y, a continuación, en *Visa Everyday Spend CUMONEY®* en el menú desplegable. En la nueva página, haga clic en *Activar mi tarjeta*, ingrese el número de tarjeta y siga las indicaciones en los campos de información para activarla y registrarla, y seleccione su PIN. Entonces, su tarjeta estará activada y lista para usarse.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Puede usarla para realizar compras en locales que acepten Visa débito.

¿Cómo puedo saber que he gastado mi saldo? ¿Cómo lo controlo?

Para controlar su saldo o sus transacciones, puede acceder, en cualquier momento, a la aplicación móvil de CUMONEY®, visitar nuestro sitio web www.cumoney.com o comunicarse a la línea gratuita 1-833-729-2853.

¿Todos los pagos de compras se manejan de la misma manera?

No, existen diferencias entre algunas transacciones ya que requieren autorización. Los comerciantes pueden procesar la tarjeta y solicitar autorización antes de que se conozca el precio final de la compra. Las tarjetas que se usen en surtidores de combustible automáticos (pago en el surtidor) solicitarán, de forma automática, y retendrán una autorización mínima de USD 75. Las compras en restaurantes tienen autorizado un agregado del 20 % que contempla la propina. En ambos casos, solo se deducirá el monto final autorizado por el titular de la tarjeta.

Los montos de las transacciones correspondientes a todas las autorizaciones de Visa se retendrán del saldo disponible hasta que se finalice la operación, que normalmente se resuelve dentro de los tres días. Ciertos montos por transacciones que requieren autorización de Visa en comercios como hoteles, líneas de cruceros y alquileres de vehículos pueden retenerse del saldo disponible por hasta cinco días.

¿Puedo utilizar mi tarjeta para realizar una compra por un monto mayor a mi saldo?

No. Sin embargo, puede utilizar el saldo restante en una compra y pagar la diferencia con otra forma de pago. Controle siempre el saldo de su tarjeta antes de hacer un pago y consulte al comerciante si puede dividir el pago en caso de que no tenga saldo suficiente para cubrir el monto total de la transacción.

¿Cómo agrego fondos a mi tarjeta?

Existen cinco formas para agregar fondos en su tarjeta Everyday Spend:

1. Diríjase a su cooperativa de crédito para agregar fondos en su tarjeta.
2. Visite nuestro sitio web, www.cumoney.com, para agregar fondos desde una tarjeta de débito o crédito.
3. Ingrese a la aplicación móvil CUMONEY®; seleccione transferencias de tarjeta a tarjeta con una tarjeta de débito o crédito, o utilice el depósito de cheques remoto con la cámara de su teléfono.
4. Ubicaciones de Visa ReadyLink. Visite http://usa.visa.com/personal/cards/prepaid/readylink_card.html, entréguele su tarjeta y efectivo al empleado, e infórmele que desea agregar dinero a su tarjeta.
5. Configure un depósito directo de su empleado a su tarjeta. Visite nuestro sitio web, www.cumoney.com y acceda con su nombre de usuario y contraseña. Haga clic en *Agregar fondos a mi tarjeta* y, a continuación, seleccione *Depósito directo* en el menú desplegable.

¿Qué es Visa ReadyLink? ¿Cómo puedo encontrar una ubicación de Visa ReadyLink?

Visa ReadyLink es una forma rápida y sencilla de agregar fondos a su tarjeta. Una vez agregados, el titular de la tarjeta tendrá acceso inmediato a sus fondos. Visite el localizador de Visa ReadyLink <http://usa.visa.com/locators/readylink-locations.jsp> para encontrar cuál de las 50,000 ubicaciones es la más cercana.

¿Existen aranceles de transacción asociados con Visa ReadyLink?

Es posible que los comerciantes cobren un arancel por cada transacción de carga Visa ReadyLink. Estos aranceles los establece cada comerciante.

¿Tiene mi tarjeta aranceles asociados?

Sí. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas CUMONEY Everyday Spend para conocer todos los aranceles que correspondan.

¿Se me cobrará un arancel por utilizar mi tarjeta en comercios adheridos?

No, no se le cobrará un arancel por hacer una compra.

¿Me cobrarán un arancel en un cajero automático?

Sí, se le cobrará un arancel de USD 1.50 por extracciones realizadas en cajeros automáticos. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas CUMONEY Everyday Spend para conocer todos los aranceles que correspondan. Es posible que el propietario del cajero automático aplique aranceles adicionales.

¿Cómo puedo evitar un recargo por cajero automático?

El propietario del cajero automático (tercero) también puede cobrarle un recargo. No se le cobrará el recargo cuando utilice uno de los casi 30,000 cajeros automáticos de **CO-OP** ubicados en todos los Estados Unidos. Visite el sitio web de **CO-OP** en <http://co-opnetwork.org/> para conocer cuáles son los cajeros automáticos cercanos donde no se le cobrará el recargo. Las extracciones de efectivo realizadas en cajeros automáticos fuera de los Estados Unidos quedan sujetas a tasas por transacciones extranjeras.

Cuando se realiza una extracción en un cajero automático, en la pantalla se me pide seleccionar un tipo de cuenta (p. ej., de ahorro, corriente, de mercado de dinero); ¿cuál debo elegir?

Siempre seleccione "CORRIENTE" al momento de realizar una extracción en un cajero automático.

¿Se puede evitar la tasa por cajero automático?

¡Así es! En vez de recibir efectivo en un cajero automático, cuando realice una compra en comercios minoristas, como un almacén, seleccione "DÉBITO" y seleccione su PIN a fin de solicitar extraer efectivo como parte de la compra. Algunos comercios pueden cobrarle un arancel por esto. Consulte en el local antes de hacer la compra.

¿Puedo realizar compras en línea con mi tarjeta?

Sí, puede realizar compras en Internet por un valor máximo igual al saldo disponible en su tarjeta.

¿Qué sucede en caso de que tenga una consulta o un problema, como, p. ej., que la tarjeta no funcione, o en caso de pérdida/robo?

Póngase en contacto con la línea gratuita en cualquier momento y siga las instrucciones grabadas. Además, podrá hablar con un representante de servicio al cliente sin costo alguno dos veces al mes. Se deducirán un arancel de USD 5 de su cuenta por la tercera llamada con un representante.

¿Cómo cambio mi PIN?

En línea, ingrese a www.CUMONEY.com y acceda con el número de su tarjeta y su PIN actual. El sistema le permitirá cambiar su PIN. Además, puede llamar a la línea gratuita que figura en el dorso de su tarjeta para realizar el cambio. Si olvidó su PIN, puede llamar a la línea gratuita para restablecerlo y que sea los últimos cuatro dígitos del número telefónico particular que detalló. Deberá brindar información de seguridad antes de que se acepte el cambio de PIN.

¿Puedo pagar mis facturas con mi tarjeta?

Sí, ingrese al sitio para pago de facturas de la factura que le gustaría pagar.

Si el emisor de la factura solicita una tarjeta de débito, utilice su tarjeta prepaga Visa Everyday Spend CUMONEY.

Si le solicita los números de ruta y de cuenta:

1. Inicie sesión en cumoney.com o en la aplicación móvil CUMONEY con su nombre de usuario y contraseña.
2. A través de cumoney.com, haga clic en la página Depósito directo en la pestaña Agregar fondos a mi tarjeta.
O
A través de la aplicación móvil CUMONEY, acceda a la Información de depósito directo pulsando el botón Gestionar tarjeta en el Menú principal.
3. Complete el formulario de depósito directo del empleador o proveedor con el número de ruta y el número de cuenta en la página Información y Depósito directo.

Si el empleador o proveedor exigen un cheque anulado, imprima la imagen del cheque en la página de Depósito directo que se ofrece únicamente en cumoney.com.

Nota: El número de cuenta es específico de su tarjeta Everyday Spend y se genera una vez que inicia sesión y abre la página de Información y Depósito directo.

¿Puedo dejar que alguien más la use?

No, la tarjeta recargable tiene su nombre en relieve y los comerciantes solo la aceptarán si es usted, el titular, quien la presenta.

¿Se puede reemplazar mi tarjeta en caso de robo o pérdida?

Sí, podrá reemplazarse y el saldo restante se transferirá a la nueva tarjeta; para ello, deberá llamar al número de la línea gratuita que figura en el dorso de su tarjeta, en el operador de la tarjeta o en su acuerdo para titulares de tarjetas. Se le cobrará un arancel de USD 10 por el reemplazo de la tarjeta. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas CUMONEY Everyday Spend para conocer todos los aranceles que correspondan.

¿Existe un arancel por la reemisión de la tarjeta?

No, no se cobra nada. Se reemitirá automáticamente su tarjeta si no fue bloqueada y tiene saldo disponible. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas CUMONEY Everyday Spend para conocer todos los aranceles que correspondan.

¿Puede usarse la tarjeta en el exterior?

Sí, la tarjeta se puede utilizar en todos los lugares donde se acepte Visa. A las transacciones internacionales se les gravará hasta un 2 % del monto de la transacción cuando ocurra una conversión monetaria. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas CUMONEY Everyday Spend para conocer todos los aranceles que correspondan.

¿Es posible que mi tarjeta tenga alguna vez un saldo negativo?

Sí, se rechazará cualquier solicitud de autorización por un monto mayor al saldo de la tarjeta. Sin embargo, puede suceder que un comerciante cobre un artículo sin autorización previa. Si esto le ocurriese, se le solicitará que vuelva a agregar fondos en su tarjeta o que realice un pago para cubrir el saldo negativo.

¿Está protegida mi cuenta contra fraudes?

Sí, con la política de Responsabilidad Cero de Visa; usted puede comprar en todos los lugares donde se acepte Visa, sin correr riesgo alguno. No será responsable de los usos no autorizados que se realicen con su tarjeta. Esto se aplica únicamente a transacciones con firmas. No aplica a transacciones con PIN o en cajeros automáticos.

Póngase en contacto con nosotros de inmediato en caso de posible robo o pérdida de su tarjeta a fin de que podamos bloquearla o reemitirla. Comunicarse con nosotros tan pronto como sea posible es la mejor manera para minimizar posibles pérdidas. En caso de posible robo o pérdida de su tarjeta, o de que considere que alguien transfirió, o puede transferir, fondos desde su tarjeta sin su permiso, llámenos al 1-833-729-2853 dentro de los dos (2) días hábiles. Según las Normas de funcionamiento de Visa U.S.A Inc., su responsabilidad frente a transacciones no autorizadas con Visa en su tarjeta es cero en caso de que no haya sido negligente ni fraudulento con el manejo de su tarjeta. La política de Responsabilidad Cero de Visa cubre las tarjetas emitidas en los Estados Unidos y no se aplica a transacciones en cajeros automáticos, transacciones con PIN que no hayan sido procesadas por Visa ni a ciertas transacciones comerciales con la tarjeta. Póngase en contacto por teléfono o visite www.visa.com/security para obtener más detalles.