

Preguntas frecuentes sobre su tarjeta Visa TravelMoney® CUMONEY®

¿La tarjeta funciona igual que una tarjeta de crédito?

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

¿Funciona como 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.

¿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 TravelMoney®* 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.

¿Puedo dejar que alguien más la use?

No. Esta tarjeta no es transferible y únicamente la persona que la compró está autorizada para usarla. No se la dé a nadie más para que la use. Si necesita tarjetas adicionales, póngase en contacto con la sucursal de su cooperativa de crédito.

¿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 concurrir a la sucursal de su cooperativa de crédito que emitió la tarjeta. Se le cobrará un arancel de USD 5.

Para recibir una tarjeta de reemplazo mediante un servicio de entrega rápido, se le cobrará un arancel mínimo de USD 35. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas Visa TravelMoney CUMONEY para conocer los demás aranceles que correspondan.

¿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 USD 5 de su cuenta por la 3^{ra} llamada con un representante.

¿Cómo agrego fondos a mi tarjeta?

Para una mayor disponibilidad, puede agregar fondos en la cooperativa de crédito donde compro la tarjeta. Para hacerlo desde Internet, vaya a www.CUMONEY.com e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña. Seleccione la opción "Agregar fondos a mi tarjeta" del menú, y hágalo con una tarjeta de crédito o débito. También podrá hacerlo desde una ubicación de Visa ReadyLink.

También puede agregar fondos mediante la aplicación móvil de CUMONEY una vez que se haya establecido una tarjeta de provisión de fondos en www.cumoney.com o mediante el depósito de cheques remoto con la cámara de su teléfono.

¿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.

¿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 1-833-729-2843.

¿Qué significa "Retención por autorización"?

Los fondos pueden quedar retenidos de su saldo disponible hasta que se haya registrado la transacción, lo cual puede tardar entre 2 y 5 días.

¿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, 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.

¿Existe un límite de compra para la tarjeta?

Sí, existen límites de compra tanto para las transacciones con firma como con PIN. Consulte los términos y condiciones en el dorso de su tarjeta.

¿Puedo utilizar mi tarjeta para hacer 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.

¿Tiene mi tarjeta aranceles asociados?

Sí. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas Visa TravelMoney CUMONEY 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.

¿Qué sucede si debo devolver un producto comprado con mi tarjeta?

Presente su tarjeta al momento de la devolución. Si la política de cambio del comerciante lo permite, este le acreditará el monto de la compra en su tarjeta. Recuerde guardar el comprobante de compra. En caso de devolución de compras realizadas en línea, tenga a mano el número de su tarjeta para poder procesar la devolución. El valor del producto se le acreditará en su tarjeta dentro de 3 y 7 días hábiles. Tenga en cuenta que algunas tiendas le harán la devolución únicamente en un monto para compras futuras.

¿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.

¿Puedo realizar compras en línea con mi tarjeta?

Sí. Tras registrar su tarjeta en www.CUMONEY.com, podrá realizar compras en línea por el monto de su saldo.

¿Qué significa arancel de terceros?

Las instituciones financieras o los propietarios del cajero automático pueden cobrarle un arancel por sus servicios.

¿Me cobrarán un arancel en un cajero automático?

Sí, se le cobrará un arancel de USD 1.50 por extracciones nacionales y USD 2 por extracciones internacionales. Consulte el Acuerdo para titulares de tarjetas Visa TravelMoney CUMONEY para conocer los demás 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.

¿Cómo cambio mi PIN?

En línea, ingrese a www.CUMONEY.com y acceda con su nombre de usuario y contraseña. 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 comunicarse con la línea gratuita para cambiarlo. Deberá brindar información de seguridad antes de que se acepte el cambio de PIN.

¿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 Visa TravelMoney CUMONEY para conocer los demás aranceles que correspondan).

Cuando esté de viaje, ¿aparecerán mis recibos en dólares estadounidenses o en la moneda local?

Sus recibos se verán reflejados en dólares estadounidenses. Se recomienda tener una idea general del cambio local antes de viajar para poder planificar. De esta manera, podrá saber el valor real de los productos y servicios.