

¿Qué son las tarjetas prepago?

¿Qué es una tarjeta prepago?

Una tarjeta prepago es similar a una tarjeta de débito bancaria. Con una tarjeta prepaga, usted tiene el control de su saldo disponible porque usted o su empleador controlan cuánto dinero se agrega a la tarjeta. Una vez que cargue su tarjeta con fondos, puede comenzar a usarla de inmediato para realizar compras tanto en línea como en la tienda. Puede usar su tarjeta CHANGE en todos los lugares donde se acepte Visa, incluso en línea y en tiendas, y sacar efectivo de su cuenta en cualquier momento en cajeros automáticos de todo el mundo. La tarjeta CHANGE tiene una gran red de más de 89,000 cajeros automáticos que están disponibles para usted a través de su aplicación móvil o sitio web. Si usa un cajero automático que no está en esa lista, es posible que se le cobre una tarifa. Pueden existir limitaciones, consulte el Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener más detalles.

¿Las tarjetas son recargables?

Las tarjetas se pueden recargar a través de ACH, depósito directo de nómina de cualquier empleador para el que trabaje y mediante transferencia bancaria desde cualquier cuenta bancaria que posea. Además, puede agregar fondos en cualquier Centro de Servicio de Walmart. Consulte el Acuerdo del titular de la tarjeta para conocer todas las formas en que puede cargar y recargar su tarjeta.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

La tarjeta CHANGE se puede usar en todos los lugares donde se acepte Visa, en línea y en tiendas.

CAMBIAR tarjeta

¿Hay algún cargo por solicitar una tarjeta personalizada?

No. Consulte la información sobre las tarifas en el paquete del Acuerdo del titular de la tarjeta. Recuerde, la tarjeta de emisión instantánea no personalizada proporcionada está diseñada para proporcionar muchas de las mismas características que proporcionaría una cuenta bancaria estándar o una tarjeta de débito de cuenta bancaria. Puedes optar en cualquier momento por solicitar sin coste alguno, una Tarjeta Personalizada con chip de identificación. Esta tarjeta, cuando la solicite, se le enviará por correo a su hogar. Las características y funciones disponibles para usted en ambos tipos de tarjetas son las mismas.

¿Hay algún cargo por sobregiro o por fondos insuficientes (NSF)?

No. Esta cuenta prepaga está diseñada para protegerlo de cargos por sobregiro y cargos por fondos insuficientes. En cambio, si no tiene saldo suficiente para cubrir un cargo, lo rechazaremos. Recibirá una alerta informándole que el cargo fue rechazado y le mostraremos su saldo disponible en la alerta.

¿Cuál es la mejor manera de proteger mi cuenta del acceso no autorizado?

Queremos que usted y su dinero estén seguros. Para ello, recomendamos lo siguiente:

- a **mychangepcard.com** e inscribese en las alertas para recibir alertas ¹de inmediato cuando se use la tarjeta.
- Firme el reverso de la tarjeta inmediatamente.
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro
- No escriba su número de identificación personal (PIN) en la tarjeta
- Revisar transacciones mensualmente
- No permita que los sitios web recuerden su número de tarjeta
- Reporte una tarjeta perdida o robada inmediatamente

Si pierde o le roban su tarjeta, llame al número de Servicio al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta. Su agencia de empleo podrá proporcionarle una tarjeta de reemplazo de emisión instantánea muy rápidamente y, una vez activada, tendrá acceso a sus fondos.

¿Soy responsable de las transacciones no autorizadas?

Siempre que informe una tarjeta perdida o robada a nuestro departamento de Servicio al cliente en el momento en que sepa que falta, no será responsable de las transacciones no autorizadas.

La póliza Visa Zero Liability brinda tranquilidad al saber que no será responsable por "transacciones no autorizadas". La política de responsabilidad cero de Visa no se aplica a ciertas transacciones con tarjetas comerciales y tarjetas prepagas anónimas, o transacciones no procesadas por Visa. Los tarjetahabientes deben tener cuidado al proteger su tarjeta y notificar inmediatamente a la institución financiera emisora de cualquier uso no autorizado. Comuníquese con su emisor para obtener más detalles.

¿Cuándo estará disponible mi depósito directo en mi cuenta?

Los fondos de los depósitos directos generalmente estarán disponibles el día que el banco reciba la transferencia. En caso de error de transmisión o transferencia irregular, su capacidad para retirar fondos puede retrasarse. Si esto ocurre, los fondos generalmente estarán disponibles dentro de los cinco días hábiles posteriores a la transferencia.

Nos reservamos el derecho de rechazar o limitar las transferencias mediante depósito directo a nuestro exclusivo criterio y podemos rechazar o suspender cualquier depósito directo que tenga información de identificación que no coincida con la información de identificación (como el nombre o el Número de Seguro Social) que tenemos en el archivo para usted.

¹Se pueden aplicar tarifas por mensajes y datos.

¿Qué sucede si necesito reemplazar mi tarjeta?

Si pierde o le roban su tarjeta, vaya a **mychangecard.com** para denunciar la pérdida o el robo de la tarjeta. Para hacer esto, desde el menú principal, seleccione "Configuración de la cuenta" y luego haga clic en "Reportar tarjeta como perdida/robada". Si no puede acceder al sitio web, comuníquese con Atención al cliente de inmediato al **833-965-0017**. Su agencia de empleo podrá proporcionarle una tarjeta de reemplazo de emisión instantánea muy rápidamente. Su dinero se transferirá automáticamente a su nueva tarjeta después de su llamada al centro de atención al cliente.

Consulte la lista de tarifas en el Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener una lista de las tarifas de reemplazo de tarjeta aplicables.

Sé que tengo dinero en mi cuenta, ¿por qué se rechazó mi tarjeta?

Los únicos fondos que se pueden utilizar para la autorización deben estar en la cuenta del titular de la tarjeta. Algunos comerciantes preautorizarán o "retendrán" un monto superior al precio de compra real, esto es especialmente cierto en transacciones en las que se desconoce el monto final de la transacción hasta después de que se solicite la autorización (por ejemplo, para contabilizar propinas en restaurantes), , publicar los cargos de salida en los hoteles o la cantidad real de combustible despachado en las estaciones de servicio). Sus transacciones de autorización previa aparecerán en el sitio web junto con todas las demás transacciones en nuestro sitio web o en el sitio web. Cuando el comerciante haya completado la transacción, lo que puede ocurrir varios días después, el monto real que se muestra en el sitio web se actualizará para reflejar el monto final de la transacción. Consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener más información sobre la autorización previa.

¿Cómo disputo un cargo publicado?

Primero, verifique que el cargo publicado no haya sido autorizado. Busque la transacción en su historial de transacciones en el sitio web y haga clic para ver los detalles de la transacción. Tiene la opción de disputar una transacción a través del sitio web o llamando al número de teléfono del centro de atención al cliente que figura en el reverso de su tarjeta o que figura en el sitio web o en el portal de Avionté... Una vez que haya sido transferido a nuestro departamento de disputas, la siguiente información se será necesario para la disputa:

- Su nombre y número de cuenta
- ¿Por qué está disputando el cargo?
- El monto del cargo que está disputando
- La fecha (o fecha aproximada) en que ocurrió el error

Firme y envíe por correo su solicitud junto con cualquier documentación de respaldo, como copias de recibos, facturas, etc. a:

Servicios de la tarjeta CHANGE
Apartado postal 42212
Cincinnati, OH 45242

Durante el registro, ¿verificarán mi crédito?

No realizamos una verificación de crédito porque esto no es una tarjeta de crédito. Sin embargo, para ayudar al gobierno a luchar contra el financiamiento del terrorismo y las actividades de lavado de dinero, la ley federal requiere que todas las instituciones financieras obtengan, verifiquen y registren información que identifique a cada persona que se registra en una cuenta. Lo que esto significa para usted: cuando está empleado, la

información que proporciona a su empleador se verifica a través de una base de datos nacional para identificarlo según las regulaciones bancarias. También podemos solicitar ver una copia de su licencia de conducir u otros documentos de identificación si hay preguntas con respecto a la información.

¿Cómo puedo consultar mi saldo?

Puede consultar su saldo disponible iniciando sesión en el sitio web de la tarjeta CHANGE o llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta. También puede consultar su saldo disponible haciendo una consulta de saldo en un cajero automático.

¿Cómo me comunico con Atención al cliente?

La mejor manera de obtener soporte es a través del sitio web. Puede recibir su saldo, historial de transacciones y otros detalles de la cuenta, cambiar una dirección, actualizar su número de teléfono, disputar cargos no autorizados, reportar una tarjeta extraviada o robada, solicitar una tarjeta de reemplazo, solicitar una tarjeta secundaria para otro titular de cuenta, pagar facturas, cobrar cheques y cargar los fondos a su cuenta, obtener información de depósito directo de nómina, administrar alertas de cuenta, restablecer una contraseña perdida, etc., todo a través del sitio web. Puede llamar a nuestro departamento de servicio al cliente para recibir la información de su cuenta los 7 días de la semana, los 365 días del año y las 24 horas del día llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta y utilizando nuestros servicios de soporte IVR.

Registrarse para una cuenta

¿Cómo me registro para obtener una cuenta?

Para la tarjeta de pago CHANGE, su inscripción es a través de su empleador, quien le proporcionará una tarjeta CHANGE de plástico de emisión instantánea. Cuando le entreguen la tarjeta, deberá llamar al Centro de Atención al Cliente para activar su tarjeta y establecer un pin. No hay verificación de crédito y sus datos están protegidos durante este proceso (consulte la política de privacidad).

Esta no es una tarjeta de crédito, pero tiene funciones similares, como funciones de transferencia de fondos y pago de facturas, pero si lo elige, puede ser un punto de depósito para las nóminas de cualquier empleador para usted, y también puede usarse como una tarjeta de gasto en línea o una tarjeta en el punto de venta. También puede establecer una cuenta de ahorros y recibir recompensas por gastos.

En cualquier momento después de la inscripción y activación de la tarjeta de emisión instantánea, puede solicitar una tarjeta CAMBIO personalizada con su nombre en la tarjeta.

¿Qué edad debo tener para registrarme en una cuenta?

Para abrir y usar su Cuenta, debe tener 18 años de edad o más y ser ciudadano o residir legalmente en uno de los 50 estados de los Estados Unidos, el Distrito de Columbia o Puerto Rico (colectivamente, los "EE. UU.").

¿Por qué necesita mi número de Seguro Social?

Solicitamos su número de Seguro Social para verificar su identidad para cumplir con la Ley USA PATRIOT. Nos tomamos muy en serio la privacidad y la seguridad de su información personal.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS PARA ABRIR UNA CUENTA NUEVA: Para ayudar al gobierno a combatir el financiamiento del terrorismo y las actividades de lavado de dinero, la ley federal requiere que todas las instituciones financieras obtengan, verifiquen y registren información que identifique a cada persona que abre una Cuenta. Qué significa esto para usted: cuando abra una Cuenta, le pediremos su nombre, dirección, fecha de nacimiento y otra información que nos permita identificarlo. También podemos solicitar ver una copia de su licencia de conducir u otros documentos de identificación. Consulte la Política de privacidad en el sitio web para obtener más detalles sobre la seguridad de sus datos.

¿Qué pasa si tengo mal crédito o no tengo crédito?

¡No es un problema! Esto no es una tarjeta de crédito, por lo que no hay verificación de crédito. Usted está utilizando su propio dinero en todo momento .

¿Cuánto tiempo se tarda en obtener mi tarjeta?

Su tarjeta de emisión instantánea se le entregará en la ubicación de su empleador y estará disponible para su uso una vez que la active con éxito siguiendo las instrucciones proporcionadas en el momento de la emisión.

Puede solicitar una tarjeta con chip personalizada en cualquier momento, y luego de una verificación de identidad exitosa, su tarjeta será enviada por correo. No podrá cargar fondos en su cuenta hasta que se haya verificado su identificación. Asegúrese de revisar su carpeta de correo no deseado, ya que es posible que haya recibido un correo electrónico solicitando más información para que podamos verificar su identidad con éxito.

Debería recibir su tarjeta dentro de 7-10 días hábiles. Si no ha recibido su tarjeta después de 10 días hábiles, inicie sesión en su cuenta en línea o llame al número de atención al cliente proporcionado.

Una vez que pida una tarjeta, ¿cuándo puedo usarla?

Para la tarjeta de emisión instantánea, la recibirá inmediatamente del empleador. Tras la activación, puede utilizar la tarjeta. Para la tarjeta con chip personalizada, debe recibir su tarjeta dentro de los 7 a 10 días hábiles. Una vez que active con éxito su tarjeta y tenga fondos en su cuenta de tarjeta, puede usarla de inmediato.

usando su tarjeta

Una vez que reciba mi tarjeta, ¿cómo empiezo?

Primero, deberá activar su tarjeta y su PIN. Inicie sesión en el sitio web y verifique que haya fondos en el saldo de la cuenta para que tenga dinero para gastar. Su tarjeta prepaga Visa CHANGE se puede usar en todos los lugares donde se acepte Visa, en línea y en tiendas.

¿Cómo activo mi tarjeta?

La forma más rápida de activar su tarjeta es iniciar sesión en el sitio web y seguir las indicaciones para activar su tarjeta.

¿Hay un límite de cuánto puedo cargar en mi tarjeta?

Sí. Nuestros límites están disponibles en su Acuerdo de Tarjeta habiente. Inicie sesión en su cuenta para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta.

¿Necesito tener un saldo mínimo?

No hay saldo mínimo. Tenga en cuenta que si su tarjeta tiene un saldo de cero durante un período específico, su tarjeta puede cerrarse automáticamente. Consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta en cuanto a la cantidad específica de tiempo que puede pasar con un saldo cero.

¿Cuál es la cantidad máxima que puedo gastar cada día?

Esto varía según la transacción. Inicie sesión para ver sus límites de gastos en su Acuerdo del titular de la tarjeta.

¿Qué pasa si gasto más de lo que pongo en mi tarjeta?

Si intenta realizar una compra con un saldo insuficiente, la transacción puede ser rechazada. No incurrirá en cargos por sobregiro o transacción de compra; sin embargo, si la transacción está cubierta, usted es responsable de cualquier cantidad que supere su saldo disponible. El comercio podrá solicitar una segunda forma de pago de la diferencia. Puede consultar su saldo disponible para gastar iniciando sesión en el sitio web o llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta. Puede consultar su disponibilidad para gastar haciendo una consulta de saldo en un cajero automático o en el sitio web.

Administrando su cuenta

¿Cómo cierro mi cuenta?

Puede cerrar su cuenta comunicándose con el número de teléfono que se encuentra en el reverso de su tarjeta y solicitando que se cierre su cuenta. Tenga en cuenta que el centro de llamadas no puede retirar fondos de su tarjeta y su tarjeta debe tener un saldo de cero. Si desea cerrar una tarjeta con saldo, visite su cajero automático más cercano, Walmart Center o transfiera fondos de acuerdo con los términos y condiciones para cobrar el saldo de gastos. Si queda un saldo en la tarjeta CHANGE al momento de su solicitud formal para cerrar la cuenta, se le enviará por correo un cheque en papel por el saldo restante en la cuenta .

¿Cómo me suscribo o me doy de baja de las alertas de texto? **

Inicie sesión en su cuenta y haga clic en "Alertas". Desde allí, puede personalizar qué alertas de texto le gustaría recibir.

***Pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes de texto de su proveedor de servicios inalámbricos.*

¿Cómo cambio mi dirección?

Puede cambiar su dirección llamando al número de Servicio al Cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta. Sin embargo, se solicita que primero realice cambios y actualizaciones a través de su agencia empleadora.

¿Qué es mi PIN y para qué sirve?

Un PIN (Número de identificación personal) es un código numérico de 4 dígitos que se utiliza para identificarse y autenticarse en un cajero automático o para cualquier compra basada en PIN. Recibirá un PIN cuando active su tarjeta. Recuerde este número y, por ningún motivo, lo comparta con nadie. Tenga en cuenta que nunca le pediremos su PIN.

¿Cómo cambio mi PIN ?

Puede cambiar su PIN llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta y cámbielo por teléfono.

Cajero automático

¿Puedo obtener efectivo de mi tarjeta y hay una tarifa de cajero automático para retiros de efectivo?

Puede sacar efectivo de su cuenta sin cargo en cualquier momento **en los cajeros automáticos de la red y en cualquier Walmart** . Consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener información sobre las tarifas dentro y fuera de la red. El uso de cajeros automáticos fuera de la red tiene una tarifa. Consulte las tarifas incluidas en su Acuerdo del titular de la tarjeta.

Usé un cajero automático dentro de la red, pero aun así me cobraron una tarifa. ¿Por qué?

Si ha utilizado un cajero automático dentro de la red y aún ve un recargo que ha cobrado el proveedor del cajero automático, comuníquese con Servicio al cliente al número que figura en el reverso de su tarjeta y esté preparado para proporcionar la fecha y la hora de la transacción, el monto y el nombre y la dirección del proveedor del cajero automático. Después de que informe el problema, si se valida, los fondos se acreditarán nuevamente en su tarjeta.

Tarjeta rechazada/pagos

Sé que tengo dinero en mi cuenta, ¿por qué se rechazó mi tarjeta?

Algunos comerciantes preautorizarán o "retendrán" un monto superior al precio de compra real, esto es especialmente cierto en transacciones en las que se desconoce el monto final de la transacción hasta después de que se solicite la autorización (por ejemplo, para contabilizar propinas en restaurantes). , publicar los cargos

de salida en los hoteles o la cantidad real de combustible despachado en las estaciones de servicio). Sus transacciones de autorización previa aparecerán junto con todas las demás transacciones en nuestro sitio web. Cuando el comerciante haya completado la transacción, lo que puede ocurrir varios días después, el monto real cobrado se actualizará para reflejar el monto final de la transacción. Consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener más información sobre la autorización previa.

Retenciones de autorización previa

¿Qué es una retención de autorización previa?

Algunos comerciantes, especialmente gasolineras, hoteles y, a veces, restaurantes, preautorizarán o "retendrán" una cantidad superior al precio de compra real. Si el monto "retenido" es mayor que los fondos en su cuenta, la tarjeta se rechazará. Por ejemplo:

Estaciones de servicio : muchas estaciones de servicio preautorizan transacciones por montos que van desde \$ 1.00 a \$ 75.00 en la bomba de combustible automática porque no saben cuánta gasolina realmente bombeará antes de su transacción. Si compra gasolina como una transacción de crédito en la bomba, se puede colocar un monto de retención en su cuenta de tarjeta prepaga por un monto de \$75 o más. Para evitar tales retenciones, le recomendamos que compre gasolina mediante una transacción de débito o lleve su tarjeta al cajero y use su tarjeta para pagar la gasolina donde puede indicarle al cajero la cantidad que desea cargar a su tarjeta.

Hoteles : Al utilizar su tarjeta prepago para hacer reservas por adelantado, los hoteles generalmente preautorizan una cantidad igual a una noche de estancia, o más, dependiendo de la duración de su estancia. Esto resultará en una retención en su cuenta hasta que el comerciante nos envíe el monto final o la retención expire, lo que ocurra primero. Cuando llegue, el hotel colocará otra preautorización en su cuenta, a menudo mayor que el costo de su estadía, para cubrir posibles gastos imprevistos. Si cancela la reserva o utiliza una tarjeta diferente para liquidar su cuenta, asegúrese de solicitar al hotel que cancele la preautorización; de lo contrario, la preautorización no se cancelará hasta que expire la retención.

Restaurantes : Muchas veces, los restaurantes preautorizarán el monto total de tu compra, más un 20%. Por ejemplo, si su comida cuesta \$50,00, el restaurante "retendrá" \$60,00, por lo que debe tener \$60,00 disponibles, de lo contrario, se rechazará la tarjeta.

Una retención de autorización generalmente dejará su cuenta de tarjeta prepaga automáticamente dentro de los 8 días a partir de la fecha del servicio o transacción si el comerciante no envía la transacción antes de ese plazo. Las retenciones de comerciantes de hoteles y automóviles de alquiler pueden permanecer en su cuenta de tarjeta prepaga hasta 30 días a partir de la fecha de la transacción. Es importante tener en cuenta que las agencias de hoteles y de alquiler de automóviles pueden agregar montos adicionales para gastos imprevistos y pueden autorizar montos adicionales según la duración de su estadía en un hotel o los días de alquiler de un automóvil de alquiler. Depende de usted trabajar con el comerciante para liberar cualquier retención que ya no sea necesaria si completó su estadía en un hotel o devolvió su alquiler de automóvil. No liberaremos estas autorizaciones pendientes sin la documentación específica que nos envíe directamente el comerciante.

Si desea que se libere antes de tiempo una retención de autorización porque se canceló la transacción, llame a Servicio al Cliente para recibir instrucciones de revisión y proceso.

¿Cómo sabré si se ha realizado una retención de autorización previa?

Sus transacciones de autorización previa aparecerán junto con todas las demás transacciones en el sitio web.

Seguridad

¿Por qué necesito proporcionar información personal para activar mi tarjeta?

Se le pedirá que proporcione información personal que nos permita confirmar que usted es la misma persona que solicitó la tarjeta. Toda la información personal está protegida de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables. Consulte la política de privacidad en el sitio web de la tarjeta CHANGE.

¿Cuál es la mejor forma de proteger el dinero de mi tarjeta?

Trate su tarjeta como efectivo.

- Nunca le des tu número de tarjeta a nadie.
- NUNCA proporcione su PIN.
- Verifique la autenticidad de los minoristas con los que hace negocios antes de darles su número de tarjeta por teléfono o Internet.
- No envíe por correo electrónico su número de tarjeta a nadie en Internet, incluso si alguien le ofrece dinero o "ganancias".
- Si una oferta parece demasiado buena para ser verdad, probablemente lo sea.

directo : disponible en las tarjetas CHANGE de emisión instantánea o personalizadas

¿Por qué debo configurar el depósito directo ?

Inscribirse en el depósito directo es la forma más conveniente de recargar su tarjeta, porque todo (o parte) de su pago o cheques de beneficios federales o estatales se pueden depositar automáticamente en su tarjeta, fácil y automáticamente. No más ir al banco a cobrar su cheque. ¡Obtén acceso inmediato a los fondos de tu nómina con tu tarjeta prepago Visa CHANGE!

¿Cómo configuro el depósito directo ?

Para inscribirse en depósito directo, deberá proporcionar a su empleador o pagador el formulario de inscripción de depósito directo disponible en línea. Deberá darle a su empleador un número de ruta bancaria y su número de cuenta (puede encontrar esta información en el sitio web en los formularios cuando inicie sesión).

¿Cómo encuentro mi número de ruta y número de cuenta?

Puede encontrar la información de su cuenta en "Fondos", luego en "Depósito directo" en el sitio web cuando inicie sesión o en el portador de su tarjeta que recibió por correo.

¿Cuándo estará disponible mi depósito directo en mi cuenta?

Los fondos transferidos mediante depósito directo generalmente estarán disponibles el día que recibamos la transferencia. Si ha acordado que se realicen depósitos directos en la cuenta, puede revisar su Historial de transacciones en línea a través del sitio web o llamar al número de Servicio al cliente para verificar que se haya realizado cada depósito.

Opciones de carga

Vea a continuación algunos ejemplos:

DE OTRO EMPLEADOR

Para inscribirse en depósito directo con un segundo empleador, consulte a su empleador o inicie sesión en su cuenta y vea el formulario adjunto para depósito directo.

Imprima el formulario y entrégueselo a su empleador o pagador.

CON EFECTIVO

Para agregar efectivo a su cuenta de tarjeta prepaga, visite **www.attheregister.com** para obtener una lista de ubicaciones de recarga. Además, puedes cargar fondos en cualquier Walmart.

DESDE TU CUENTA

Transfiera fondos directamente desde su cuenta corriente o de ahorros bancaria personal a su tarjeta CHANGE.