

Preguntas frecuentes sobre la tarjeta virtual CHANGE®

CHANGE® | VIRTUAL CARD™
powered by rapid!

¿Qué es la Tarjeta Virtual CHANGE?

La Tarjeta virtual CHANGE le brinda a su empleador la opción de enviarle una Tarjeta virtual CHANGE a la billetera de su teléfono (Apple Pay®¹, Google Pay®², Samsung Wallet®³), que puede usarse como una tarjeta de pago virtual. CHANGE Virtual Card no es una tarjeta de débito física, es una plataforma digital para transferir información de la tarjeta.

Su tarjeta virtual CHANGE actúa con un toque y listo en los comercios donde su teléfono actúa como su tarjeta (al almacenar la información de su tarjeta). También le permite comprar en línea si lo desea. Si su empleador le proporcionó una tarjeta virtual CHANGE, se le enviará una tarjeta plástica personalizada a su hogar automáticamente en 7 a 10 días hábiles.

Cuando reciba la tarjeta de plástico personalizada, deberá activarla. Tras la activación, la Tarjeta Virtual se desactivará. En ese momento, puede agregar la nueva tarjeta de plástico a la billetera digital de su teléfono móvil. Tendrá la opción de usar la tarjeta en su teléfono o llevar la tarjeta de plástico, lo que le resulte más conveniente.

¿Qué tipos de tarjetas CHANGE están disponibles?

Ofrecemos tres tipos de tarjetas:

- **CHANGE Virtual Card®** se emite a su teléfono móvil
 - Apple Wallet®⁴
 - Google Wallet®⁵
 - Samsung Wallet®⁶
- La Tarjeta Virtual CHANGE está disponible para usted a través de su empleador cuando la contrata. Cuando lo contraten, puede elegir recibir una Tarjeta virtual CHANGE en la billetera de su teléfono inteligente, lo que le brinda acceso a la información de la tarjeta y acceso inmediato a sus fondos sin tener que ir a la sucursal de la agencia de empleo.

Si pierde su tarjeta física o se viola la seguridad de su teléfono, su empleador puede enviar una nueva información de la tarjeta a su teléfono. La Tarjeta Virtual CHANGE funciona desde su teléfono de manera similar a la tarjeta CHANGE de plástico y puede usarse mientras espera que llegue por correo la tarjeta CHANGE Personalizada.

- **Tarjeta Instant-Issue CHANGE** (no personalizada y sin CHIP): Si no desea que le envíen una Tarjeta Virtual a su teléfono, la oficina dispone de tarjetas Instant-Issue.
- **Tarjeta CHANGE personalizada:** Cuenta con CHIP y PIN, personalizada con tu nombre

¹Apple Pay es una marca comercial registrada de Apple, Inc. Consulte el acuerdo de usuario de Apple Pay para conocer los términos y condiciones completos.

²Google Pay es una marca registrada de Google. Consulte el acuerdo de usuario de Google Pay para conocer los términos y condiciones completos.

³Samsung Wallet es una marca registrada de Samsung, Inc. Consulte el acuerdo de usuario de Samsung Wallet para conocer los términos y condiciones completos.

⁴Apple Wallet es una marca comercial registrada de Apple, Inc. Consulte el acuerdo de usuario de Apple Wallet para conocer los términos y condiciones completos.

⁵Google Wallet es una marca registrada de Google. Consulte el acuerdo de usuario de Google Wallet para conocer los términos y condiciones completos.

⁶Samsung Wallet es una marca registrada de Samsung, Inc. Consulte el acuerdo de usuario de Samsung Wallet para conocer los términos y condiciones completos.

- o No existe diferencia funcional entre las tarjetas CHANGE de Emisión Instantánea y la tarjeta Personalizada.
- Puede obtener una tarjeta CHANGE Personalizada de dos maneras:
 1. Cuando se emite una tarjeta virtual CHANGE, se envía automáticamente una tarjeta CHANGE personalizada a su domicilio, que llega en 7 a 10 días hábiles. La tarjeta CHANGE Virtual se puede utilizar durante el período de envío similar a la tarjeta de plástico. **Cuando reciba la tarjeta de plástico personalizada, deberá activarla. Tras la activación, la Tarjeta Virtual se desactivará. En ese momento, puede agregar la nueva tarjeta de plástico a la billetera digital de su teléfono móvil.** Tendrá la opción de usar la tarjeta en su teléfono o llevar la tarjeta de plástico, lo que le resulte más conveniente.
 2. A pedido. Se le enviará por correo una tarjeta personalizada si la solicita desde el sitio web, la aplicación móvil o llamando al Servicio de atención al cliente al **833-965-0017**. El servicio de atención al cliente está basado en los EE. UU. y está abierto las 24 horas, los 7 días de la semana con capacidades multilingües.

¿Cómo me comunico con Atención al cliente?

La mejor manera de obtener asistencia es a través del sitio web en **www.rapidfs.com**. 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 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.

Comuníquese con la línea de atención al cliente de la tarjeta CHANGE al **833-965-0017**. El servicio de atención al cliente está basado en los EE. UU. y está abierto las 24 horas, los 7 días de la semana con capacidades multilingües.

¿Cómo recibo los fondos?

Los fondos se depositan en la cuenta de su tarjeta, que está asegurada a través de la FDIC. Usted recibe los fondos en función del procesamiento de una nómina por parte de su empleador, lo que ocurre según el cronograma que usted y el empleador han establecido. A diferencia de un cheque, que puede incurrir en tarifas de cobro de cheques o demoras en el procesamiento, sus fondos se depositan cuando su empleador procesa la nómina con el banco.

¿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?

Las tarjetas CHANGE se pueden usar en todos los lugares donde se acepte Visa®, en línea y en tiendas.

Registrarse para una cuenta

¿Qué edad debo tener para registrarme en una cuenta?

Debe tener 18 años para aplicar.

Durante el registro, ¿verificarán mi crédito?

No realizamos una verificación de crédito porque esto no es una tarjeta de crédito.

¿Cómo me registro para obtener una cuenta?

Regístrese en la tarjeta Change a través de su empleador. Cuando reciba su tarjeta Cambiar Virtual, Instantánea o Personalizada, deberá llamar a Servicio al Cliente al **833-965-0017** para activar su tarjeta y establecer un PIN.

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

¿Por qué necesita mi número de Seguro Social?

Solicitamos su número de Seguro Social 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.

¿Cuánto tiempo se tarda en obtener mi tarjeta?

Su tarjeta virtual CHANGE sucede de inmediato en función de su registro de empleador. Si recibe una tarjeta de emisión instantánea en la sucursal, se le entregará y estará disponible para su uso una vez que la active con éxito siguiendo las instrucciones proporcionadas en el momento de la emisión.

Si recibe una tarjeta virtual CHANGE, debería recibir automáticamente su tarjeta personalizada en un plazo de 7 a 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 tenga una Tarjeta Virtual CHANGE, ¿cuándo puedo usarla?

Si su empleador ha emitido una tarjeta virtual CHANGE, puede comenzar a usarla de inmediato a través de su teléfono inteligente. Cuando se emita su Tarjeta Virtual, también se le enviará una tarjeta plástica personalizada a su hogar automáticamente en 7 a 10 días hábiles.

Cuando reciba la tarjeta de plástico personalizada, deberá activarla. Tras la activación, la Tarjeta Virtual se desactivará. En ese momento, puede agregar la nueva tarjeta de plástico a la billetera digital de su teléfono móvil. Tendrá la opción de usar la tarjeta en su teléfono o llevar la tarjeta de plástico, lo que le resulte más conveniente.

Solución de errores conocidos al agregar su nueva tarjeta a la billetera digital de su teléfono:

Error: "Google no autorizará esa tarjeta para mi billetera". – Este error ocurrirá al agregar la tarjeta a través de Google Wallet en lugar de agregarla a través de la aplicación CHANGE.

Error: "Aún no tienes una tarjeta de cambio". – Este error ocurre cuando su tarjeta no ha sido activada o su PIN no ha sido configurado. Puede comunicarse con el centro de llamadas al **833-965-0017 para activar su tarjeta y configurar su PIN.**

¿Cómo cambio mi dirección?

Puede cambiar su dirección llamando a Servicio al Cliente al **833-965-0017**. 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.

¿Hay una fecha de vencimiento de la tarjeta CAMBIO en la tarjeta?

La tarjeta tiene una fecha de vencimiento de tres (3) años o 36 meses. En el caso de que se acerque la fecha de vencimiento, se envía automáticamente una nueva tarjeta a la dirección registrada 30 días antes de la fecha de vencimiento.

Cajero automático

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

Usted retira efectivo de su cuenta sin cargo **en cajeros automáticos de la red Allpoint® Network y MoneyPass® Network, y en cualquier Walmart.** Consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta para obtener información sobre las tarifas dentro y fuera de la red. Consulte la sección sobre cajeros automáticos del Acuerdo del titular de la tarjeta que se proporciona en línea y con la tarjeta.

Retenciones de autorización previa

¿Las transacciones de débito se realizan de inmediato?

Todas las transacciones de débito en el punto de venta se realizan igual que con cualquier tarjeta de la red Visa®. Cuando hay fondos disponibles, la transacción con tarjeta es inmediata. Para las transacciones de pago de facturas, esas transacciones siguen el marco de tiempo que se muestra en el sitio web o la aplicación móvil y se basan en el pago del facturador.

¿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.

¿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.