

Tarjeta U.S. Bank ReliaCard®

Preguntas frecuentes

¿Qué es ReliaCard?

ReliaCard es una tarjeta de débito prepagada emitida por U.S. Bank y que la agencia federal puede recargar. ReliaCard te proporciona una opción electrónica para recibir pagos de una agencia federal. No es una tarjeta de crédito, pero funciona de manera similar a otras tarjetas de débito prepagadas.

¿Cómo funciona ReliaCard?

Una vez que los fondos se han agregado a la cuenta de la tarjeta, puede utilizarse para pagar facturas y realizar compras en tiendas, en línea, por teléfono u órdenes con envío por correo. También puedes obtener efectivo al realizar compras en comercios participantes o retirar efectivo en ATM, bancos o en cooperativas de crédito.¹ Los montos de las compras, pagos de facturas o retiros de efectivo se deducen automáticamente del saldo disponible de la tarjeta.²

¿Cuándo recibiré mi ReliaCard?

Estamos trabajando conjuntamente con los estados participantes para distribuir las tarjetas tan rápido como sea posible. Una vez que recibamos el archivo del estado, te enviaremos tu ReliaCard por correo postal dentro de dos días hábiles. Espera entre siete y diez días hábiles para que el servicio postal te entregue la tarjeta. La tarjeta llegará en un sobre blanco con ventanilla.

La tarjeta viene con:

- Instrucciones para activar la tarjeta
- Una Lista de Cargos completa
- El Contrato del Titular de Tarjeta, el cual divulga los términos y condiciones
- Una Guía de Uso que explica dónde y cómo se puede utilizar la tarjeta
- La Promesa de Privacidad de U.S. Bank

Puedes verificar el estado de tu tarjeta visitando la aplicación móvil o usbankreliacard.com y haciendo clic en el rastreador de tarjeta. Para obtener información sobre el procesamiento de reclamaciones de desempleo u otros pagos de beneficios del gobierno, consulta con tu agencia estatal.

¿Cómo activo mi ReliaCard cuando la reciba?

Puedes activar tu tarjeta en el sitio web de ReliaCard o en la aplicación móvil

- Escanea el código QR para activar tu tarjeta en el [sitio web de ReliaCard](#), y haz clic en **Activar Tarjeta**.
- Desde la aplicación móvil, haz clic en **Configurar Acceso en Línea/Activar Nueva Tarjeta**.
- Se te pedirá que crees una contraseña.
 - Elige una contraseña que tenga ocho caracteres como mínimo y que incluya al menos: una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.
 - Evita utilizar números secuenciales, como 1234, o caracteres repetidos, como 111 o aaa.
 - Ingresa cuidadosamente tu contraseña.
 - Guarda tu contraseña en un lugar seguro para referencia futura.

¿Estarán mis fondos disponibles cuando reciba mi tarjeta?

En algunos casos, puedes recibir tu ReliaCard antes de que se hayan cargado los fondos a la tarjeta. Los fondos se depositarán en tu tarjeta dos o tres días hábiles después de que la agencia estatal haya liberado tus fondos. Puedes monitorear el estado de tus beneficios y de tus pagos consultando el sitio web del estado en el que resides. Inscríbete en Alertas para recibir notificaciones a través de mensajes de texto³ o de correo electrónico cuando se reciba un depósito.

¿Cómo puedo revisar mi saldo?

En Línea: consulta la cuenta en línea en usbankreliacard.com.

Aplicación de la banca móvil: busca "U.S. Bank ReliaCard" en la App Store® o en Google Play™⁴

Mensaje de Texto³/Correo Electrónico: inscríbete para recibir alertas por mensajes de texto o correo electrónico cuando se depositen fondos en tu cuenta o cuando tu saldo sea bajo.

ATM: realiza una consulta de saldo en un ATM.¹



¿Cómo puedo hacer un seguimiento de la disponibilidad de fondos y otras actividades en mi cuenta?

La mejor manera de monitorear la actividad en tu ReliaCard, incluida la disponibilidad de fondos, es inscribirse para recibir alertas por correo electrónico o por mensaje de texto³.

Puedes recibir alertas acerca de:

- Fondos agregados a tu cuenta
- Saldo bajo
- Preautorizaciones
- Transacciones de Compras
- Rechazos de compras
- Compras realizadas sin que la tarjeta esté presente
- Transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos

Para inscribirte para recibir alertas por correo electrónico o mensajes de texto³, sigue las instrucciones al activar tu tarjeta. Puedes inscribirte para recibir alertas a través del sitio web o la aplicación móvil para titulares de tarjetas.

También puedes enviar un mensaje de texto al 90831

- Envía el texto "BAL" para tu saldo.
- Envía el texto "TRANS" para transacciones recientes.
- Envía el texto "HELP" para servicio de atención al cliente.

¿Cómo puedo realizar compras con mi tarjeta?

La tarjeta funciona de manera similar a otras tarjetas prepagadas o de débito. La puedes utilizar en línea, por teléfono, en tiendas de comestibles, tiendas minoristas, restaurantes, consultorios médicos, etc. Es importante conocer el saldo de la cuenta antes de realizar compras. Puedes utilizar tu tarjeta para realizar compras en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito Visa® y Mastercard®.

¿Cómo puedo realizar compras con mi tarjeta?

La tarjeta funciona de manera similar a otras tarjetas prepagadas o de débito. La puedes utilizar en línea, por teléfono, en tiendas de comestibles, tiendas minoristas, restaurantes, consultorios médicos, etc. Es importante conocer el saldo de la cuenta antes de realizar compras. Puedes utilizar tu tarjeta para realizar compras en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito Visa y Mastercard.

¿Cómo obtengo efectivo con personal de ventanilla en un banco o en una cooperativa de crédito? ¿Debo hacerlo en un ATM de U.S. Bank o en una sucursal de U.S. Bank?²

Se puede obtener efectivo en ventanilla en cualquier banco o cooperativa de crédito que sea miembro de Visa o Mastercard. No es necesario que vayas a una ubicación de U.S. Bank, pero debes conocer tu saldo disponible (el personal de ventanilla no tendrá acceso a esta información) y solicitar un retiro de efectivo² por el monto que desees retirar. Nota: es posible que tengas que proporcionar tu licencia de conducir para verificar tu identidad.

¿Cómo puedo obtener efectivo con mi tarjeta?¹



Retiros de efectivo con compras: en comercios participantes como tiendas de comestibles y de conveniencia

- Cuando la máquina de autorización te pida seleccionar crédito o débito, selecciona "Debit" (Débito)
- Ingresa el PIN de 4 dígitos
- Selecciona "Yes" (Sí) para retiros de efectivo
- Ingresa el monto, presiona "OK"



Retiro de fondos en ATM: en cualquier ATM¹

- Inserta o desliza tu tarjeta e ingresa tu PIN de 4 dígitos
- Selecciona "Retiro de Fondos desde Cuenta de Cheques"
- Ingresa el monto que desees retirar
- Puedes retirar efectivo en los ATM. Consulta la aplicación móvil de ReliaCard o usbankreliacard.com para obtener una lista de los ATM sin recargos.



Retiro de fondos con personal de ventanilla:

en cualquier banco o cooperativa de crédito participante²

¿Necesito un PIN?

Puedes utilizar la tarjeta para compras sin PIN que requieren firma al seleccionar Crédito cuando realizas una compra. Sin embargo, se debe utilizar un PIN para compras con tarjeta de débito y para retiros de efectivo en ATM.

Elegirás tu PIN de cuatro dígitos al activar tu tarjeta. Guárdalo en un lugar seguro para referencia futura. Tu tarjeta puede bloquearse si realizas demasiados intentos utilizando el PIN incorrecto.

¿Qué necesito saber al utilizar mi tarjeta para realizar compras?

Es posible que algunos comercios en donde normalmente dejas propina (p. ej., restaurantes, salones de belleza, etc.) autoricen tu transacción por un monto mayor a tu compra para cubrir propinas. Asegúrate de que tu saldo pueda cubrir una propina de 20% o tu transacción será rechazada.

Al comprar gasolina en una estación de servicio, paga adentro al cajero para evitar una retención mayor que el monto de compra (es posible que algunos programas de ReliaCard no te permitan pagar con tu tarjeta utilizando la opción de pago en el surtidor). Los fondos retenidos no estarán disponibles para otras compras hasta que el monto real de la transacción se liquide. Los pagos realizados dentro de la estación de servicio se liquidan de inmediato por el monto real de la transacción. Revisa el material del programa para conocer detalles adicionales.

¿Qué debo hacer si olvido mi PIN?

Llama al número que aparece en el dorso de tu ReliaCard y restablece tu PIN utilizando el sistema automatizado. Tu tarjeta puede bloquearse después de muchos intentos utilizando el PIN incorrecto.

¿Puedo obtener efectivo aunque olvide mi PIN?

Sí. Puedes acudir a cualquier banco o cooperativa de crédito miembro de Visa o Mastercard y solicitar al personal de ventanilla un retiro de efectivo.¹

¿Recibiré una tarjeta nueva cada vez que se realice un pago?

No, los pagos futuros se depositarán automáticamente en la tarjeta inicial.



¿Puedo administrar mi cuenta con mi teléfono inteligente?

Sí. Puedes utilizar la aplicación de la Banca Móvil de ReliaCard para revisar el saldo de tu cuenta, inscribirte para recibir y administrar alertas por mensaje de texto, revisar tus transacciones más recientes o localizar el ATM dentro de la red más cercano. Busca "U.S. Bank ReliaCard" en la App Store o en Google Play.

¿Puedo pagar mis facturas, incluyendo mi renta o hipoteca, con mi ReliaCard?

Sí. Sigue estos simples pasos:

- Inicia sesión en usbankreliacard.com.
- Ve a la barra de navegación superior y haz clic en Administrar Dinero.
- Haz clic en Pagar Facturas.
- Selecciona la compañía (el beneficiario) a la que deseas pagar de la lista de beneficiarios. Si no puedes encontrar a la compañía, puedes ingresar manualmente el nombre del beneficiario haciendo clic en Agregar un Beneficiario.
- Ingresa el monto que deseas pagar y selecciona la fecha de pago.
- Haz clic en el botón Revisar y Pagar.

Recuerda programar el pago de tu hipoteca o de tu alquiler al menos cinco días hábiles antes de la fecha de vencimiento. Para obtener más información, consulta los Términos y Condiciones de Pago de Facturas.

¿Cómo puedo encontrar los números de ruta bancaria y de cuenta asociados a mi tarjeta?

No tendrás un número de ruta bancaria o de cuenta, ya que la agencia federal es la única fuente que puede depositar fondos en tu ReliaCard. Utiliza Pago de Facturas o tu número de tarjeta de 16 dígitos para cualquier compra.

¿Puedo realizar una compra mayor al monto que tengo en mi tarjeta?

Si necesitas realizar una compra mayor al monto que tienes en tu tarjeta, tendrás que utilizar dos medios de pago. Informa al cajero cuánto deseas que se utilice del saldo de tu tarjeta. El cajero no puede determinar tu saldo disponible. Luego, paga el saldo restante con efectivo, cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de cuenta de cheques.

¿Se puede sobregirar la Tarjeta ReliaCard?

Generalmente no se aprueba una compra que exceda el saldo disponible. En circunstancias muy limitadas, si no tienes suficientes fondos al momento de que el monto final se procese, es posible que resulte en un saldo negativo; sin embargo, no se te cobrará un cargo por sobregiros. Puedes revisar tu saldo en línea utilizando la Aplicación Móvil de ReliaCard o iniciando sesión en tu cuenta en usbankreliacard.com.

¿Puede otra persona ver o dar seguimiento a mis transacciones?

No. Por motivos de privacidad, U.S. Bank no comparte números de cuentas de tarjeta o detalles de transacciones. Sin embargo, con fines de conciliación, tu agencia federal sí tiene acceso al monto y a la fecha de cada depósito.

¿Cómo puedo obtener información sobre los cargos de mi ReliaCard?

Los cargos se encuentran en la Lista de Cargos que se te envió con tu tarjeta. También puedes consultar tu lista de cargos en línea al iniciar sesión en tu cuenta en usbankreliacard.com. Consulta la Lista de Cargos de tu programa para determinar si se aplica algún cargo específico.

¿Cómo puedo consultar mi estado de cuenta mensual?

Los estados de cuenta mensuales se pueden consultar en línea en cualquier momento en usbankreliacard.com o en la aplicación móvil.

¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Visita usbankreliacard.com para reportar un cambio de dirección. También contacta a tu agencia federal para reportar un cambio de dirección y que tu correspondencia se envíe a la dirección correcta.

¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre mi tarjeta?

Si tienes preguntas sobre tu depósito, como la fecha de cuándo recibirás el siguiente depósito en la tarjeta o el monto de un depósito a la tarjeta, comunícate con tu agencia federal. Para todas las demás preguntas sobre la tarjeta, puedes iniciar sesión en tu cuenta en usbankreliacard.com.

¿Qué pasa si extravió o me roban mi tarjeta?

Sigue los pasos a continuación para solicitar una tarjeta de reemplazo a través de nuestro sistema automatizado.

- Llama al 855.282.6161.
- Si el sistema no reconoce tu número de teléfono, te pedirá que ingreses el número de teléfono asociado con la tarjeta.
- Ingresas los últimos cuatro dígitos de la tarjeta que deseas reemplazar.
- Elige el motivo del reemplazo:
 - Presiona 1: Tarjeta extraviada
 - Presiona 2: Tarjeta robada
 - Presiona 3: Tarjeta dañada
 - Presiona 4: Actualizar tu nombre
 - Presiona 5: Tarjeta de reemplazo

Si no tienes toda la información requerida, entonces puedes seleccionar una opción para hablar con un representante del servicio de atención al cliente para obtener ayuda.

¿Puedo contactar a mi banco local para servicio de atención al cliente sobre mi cuenta ReliaCard?

No. Utiliza el sitio web usbankreliacard.com para preguntas.

¿Cuáles son las ventajas de tener una tarjeta ReliaCard?



Rapidez. Tu dinero se deposita automáticamente en la cuenta de tu tarjeta.



Ahorro de tiempo. Fácil y rápido acceso a tus fondos sin hacer filas para cobrar o depositar un cheque.



Conveniencia. Realiza compras en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa y Mastercard, incluyendo tiendas minoristas, tiendas de comestibles, restaurantes y farmacias, y retira fondos en efectivo en los ATM.¹



Seguridad. No hay necesidad de cargar grandes montos de efectivo.



Ahorro de dinero. Ya no necesitas ir a un lugar de cambio de cheques.



Seguimiento de gastos. Información de la cuenta y servicio de atención al cliente las 24 horas del día.



Poder de compra. Disfruta del prestigio y la protección de compra que tienen los titulares de tarjeta de la marca Visa o Mastercard, sin una verificación de crédito.



Confiablez. Recibe tu dinero a tiempo. No más cheques extraviados o robados.



Protección. Los fondos están asegurados por la FDIC y están protegidos en caso de extravío o robo.⁵

Si bien esta comunicación de U.S. Bank se ofrece en español, las futuras comunicaciones de U.S. Bank y los documentos relacionados con sus acuerdos contractuales, divulgaciones, notificaciones y estados de cuenta, así como los servicios en Internet y de la banca móvil, pueden estar disponibles solamente en inglés. Usted debe poder leer y comprender estos documentos o tener asistencia en su traducción para poder entender y utilizar este producto o servicio. Los documentos en inglés están disponibles a petición suya.

¹ Se aplican cargos y límites de transacciones. Consulte la Lista de Cargos para detalles. ² Se aplican límites de transacciones. Consulte la Lista de Cargos para detalles. ³ En el caso de mensajes de texto, se aplican cargos estándares de mensajería a través de su proveedor de telefonía móvil, y la frecuencia de los mensajes depende de la configuración de la cuenta. ⁴ Todas las marcas y nombres comerciales pertenecen a sus respectivos dueños. El uso de estas marcas y nombres comerciales no representa un respaldo a este programa de tarjeta o una asociación con el mismo. Todos los derechos reservados. ⁵ Generalmente, usted está protegido con Cero Responsabilidad de toda obligación por transacciones no autorizadas. Debe llamar de inmediato al número en el dorso de su Tarjeta para reportar cualquier uso no autorizado. Se pueden aplicar ciertas condiciones y limitaciones. Consulte el Contrato del Titular de Tarjeta para obtener detalles.

La Tarjeta ReliaCard es emitida por U.S. Bank National Association, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. o Mastercard International Incorporated. Mastercard es una marca registrada y el diseño de círculos es una marca de Mastercard International Incorporated. © 2020 U.S. Bank. Miembro FDIC.

