

# Tarjeta U.S. Bank ReliaCard®

## Preguntas frecuentes

### ¿Qué es ReliaCard?

ReliaCard es una tarjeta de débito prepagada recargable emitida por U.S. Bank. 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 realizar retiros de efectivo con las compras en comercios participantes o retiros de fondos en efectivo en ATM, bancos o en cooperativas de crédito.<sup>1</sup> Los montos de las compras, pagos de facturas o retiros de efectivo se deducen automáticamente del saldo disponible de la tarjeta.<sup>5</sup>

### ¿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.<sup>1</sup>



**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.



**Confiability.** 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.<sup>2</sup>

### ¿Cómo puedo revisar mi saldo?

En Línea: consulta la cuenta en línea en [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com)

Mensaje de Texto<sup>3</sup>/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

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

ATM: realiza una consulta de saldo en un ATM<sup>1</sup>



# Obtención de la tarjeta

## ¿Cómo luce el sobre en el cual se envía la tarjeta por correo postal?

Por motivos de seguridad, la tarjeta llegará en un sobre blanco con ventanilla.

## ¿Qué información o instrucciones vienen con la tarjeta?

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 del Usuario que explica dónde y cómo se puede utilizar la tarjeta
- La Promesa de Privacidad de U.S. Bank

## ¿Qué debo hacer después de recibir la tarjeta?

Visita [www.usbankreliacard.com](http://www.usbankreliacard.com) para activar la tarjeta y elegir tu Número de Identificación Personal (PIN).

No puedes utilizar la tarjeta hasta que la actives. Asegúrate de firmar con tinta el reverso de tu tarjeta. Tu tarjeta no es válida a menos que esté firmada.

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

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

# Uso de la tarjeta

## ¿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.

## Al realizar una compra, ¿qué debo elegir en la máquina de autorización: crédito o débito?

Elige “Crédito” o “Débito” para realizar una compra. Selecciona “Débito” para ‘retiros de efectivo’ con tu compra (tendrás que ingresar tu PIN).



## ¿Cómo puedo obtener efectivo con mi tarjeta?

- Retiro de efectivo con compras: en comercios participantes como tiendas de comestibles y de conveniencia<sup>1</sup>
- Retiro de fondos en ATM: en cualquier ATM<sup>1</sup>
- Retiro de fondos con Personal de Ventanilla: en cualquier banco o cooperativa de crédito participante<sup>5</sup>



## ¿Cómo puedo retirar efectivo en un ATM?

- Inserta o desliza tu tarjeta e ingresa tu PIN de 4 dígitos
- Selecciona “Retiro de Fondos desde Cuenta de Cheques”
- Ingresa el monto que deseas retirar



## ¿Cómo realizo retiros de efectivo con una compra?

- Cuando la máquina de autorización solicite elegir crédito o débito, elige “Debit”(Débito)
- Ingresa el PIN de 4 dígitos
- Selecciona “Yes” (Sí) para retiros de efectivo
- Ingresa el monto, presiona “OK”

# Uso de la tarjeta

## ¿Cómo puedo obtener efectivo con personal de ventanilla en un banco o en una cooperativa de crédito?<sup>5</sup>

Debes conocer tu saldo disponible (el personal de ventanilla no tendrá acceso a esta información) y solicitar un retiro de efectivo<sup>1</sup> por el monto que desees retirar. **Nota:** es posible que tengas que proporcionar tu licencia de conducir para verificar tu identidad.

## ¿Tengo que ir a un ATM de U.S. Bank o a una sucursal de U.S. Bank para obtener efectivo?

No. Puedes realizar retiros de efectivo con compras en comercios participantes en todos los Estados Unidos, como tiendas de comestibles y de conveniencia. También se puede obtener efectivo en cualquier ATM<sup>1</sup> o con personal de ventanilla en cualquier banco o cooperativa de crédito miembro de Visa o Mastercard. Para localizar el ATM más cercano dentro de la red, visita [usbank.com/locations](http://usbank.com/locations) o [moneypass.com](http://moneypass.com).

## ¿Necesito un PIN para utilizar la tarjeta?

Sí y No. La tarjeta se puede utilizar para realizar compras que requieren firma sin un PIN. Sin embargo, se debe utilizar un PIN para compras que sí lo requieren y para retiros de efectivo en ATM. Una vez que recibas tu tarjeta, debes elegir tu propio PIN visitando [www.usbankreliacard.com](http://www.usbankreliacard.com). Por motivos de seguridad, es importante que elijas un PIN que solamente tú conozcas y que no compartas el PIN o la tarjeta con nadie.

## ¿Qué debo hacer si olvido mi PIN?

Visita [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com) para reestablecer tu PIN.

## ¿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.<sup>1</sup>

## ¿Cómo transfiero fondos de mi tarjeta a otra cuenta de banco?<sup>5</sup> (“Transferencias de Tarjeta a Cuenta”)?

Si tu programa permite Transferencias de Tarjeta a Cuenta, haz clic en el enlace “Transferir Fondos” en la parte izquierda del sitio web para titulares de tarjeta y completa los campos requeridos en la página Transferencias de Tarjeta a Banco. La transferencia aparecerá como un retiro de fondos ACH en el historial de transacciones y en el estado de cuentas mensual de tu tarjeta. Además, si se ha aplicado un cargo relacionado a esta transferencia, la descripción del cargo en tu historial de transacciones y en el estado de cuenta mensual aparecerá como una transacción separada de retiro de fondos ACH. Para obtener más información sobre este cargo, consulta la Lista de Cargos incluida en el paquete de tu tarjeta, inicia sesión en tu cuenta en [www.usbankreliacard.com](http://www.usbankreliacard.com).

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

Es posible que algunos comercios en donde normalmente dejas propina autoricen tu transacción por un monto mayor a tu compra para cubrir la propina. Asegúrate de que tu saldo pueda cubrir el 20% o tu transacción se rechazará. 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.



## ¿Cómo se me notificará cuando se depositen fondos en mi tarjeta?

Tienes la opción de inscribirte para recibir alertas opcionales por mensaje de texto o por correo electrónico<sup>3</sup> cuando se agregue dinero o cuando tu saldo esté bajo visitando [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com). También puedes utilizar nuestra función bidireccional de alertas por mensajes de texto al enviar un código corto por texto para recibir las siguientes actualizaciones:

Tipo de alerta	Instrucciones
Alerta de saldo	Envía <b>BAL</b> al <b>90831</b>
Transacciones recientes	Envía <b>TRANS</b> al <b>90831</b>
Número de Servicio de Atención al Cliente	Envía <b>HELP</b> al <b>90831</b>

**NOTA:** es posible que esta función no esté disponible para todos los programas. En el caso de mensajes de texto, se aplican cargos estándares de mensajería a través de tu proveedor de telefonía móvil, y la frecuencia de los mensajes depende de la configuración de la cuenta.

## Uso de la tarjeta



### ¿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 facturas con mi tarjeta?<sup>5</sup>

Sí. Puedes visitar los sitios web de tus emisores de facturas y proporcionar tu número de tarjeta de 16 dígitos y la fecha de vencimiento, o iniciar sesión en [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com).

**Nota:** es posible que esta función no esté disponible para todos los programas. Revisa el material del programa para conocer detalles adicionales.

## Límites

### ¿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](http://usbankreliacard.com).

### ¿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](http://usbankreliacard.com).

Consulta la tabla en la siguiente página con información sobre cómo evitar cargos por ciertas transacciones en la mayoría de los programas de ReliaCard. Consulta la Lista de Cargos de tu programa para determinar si se aplica algún cargo específico.



### ¿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 evitar cargos

## Descripción del cargo

## Cómo evitarlo

### Retiros de fondos en ATM (Fuera de la red\*)

- Realiza compras: utiliza tu tarjeta para realizar compras en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito Visa o Mastercard: en tiendas, por teléfono, en línea o para pagar facturas. Puedes utilizar tu tarjeta sin cargo para realizar compras diarias, como comestibles, en tiendas de conveniencia, etc.
- Retiros de efectivo con compras: puedes solicitar retiros de efectivo al realizar compras en comercios participantes, como en tiendas de comestibles y minoristas. Elige "DEBIT" (Débito) en la máquina de autorización, ingresa tu PIN de 4 dígitos e ingresa el monto del retiro en efectivo que desees. No existen cargos por obtener retiros de efectivo con compras.
- Retiro de efectivo con personal de ventanilla: visita cualquier banco o cooperativa de crédito miembro de Visa o Mastercard y solicita al personal de ventanilla un retiro de efectivo de hasta el monto máximo disponible en tu tarjeta.<sup>1</sup>
- ATM dentro de la red: retira efectivo sin cargo en cualquiera de los ATM de U.S. Bank o MoneyPass. Para encontrar las ubicaciones más cercanas de ATM que no cobren cargos, visita: [usbank.com/locations](http://usbank.com/locations) o [moneypass.com](http://moneypass.com).

### Consultas de saldo en ATM (Fuera de la red\*)

- U.S. Bank no cobra un cargo por verificar tu saldo al utilizar cualquiera de los siguientes métodos:
- En Línea: consulta tu cuenta en línea en [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com).
  - Mensaje de Texto<sup>3</sup>/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.
  - Aplicación de la banca móvil: busca "U.S. Bank ReliaCard" en tu teléfono iPhone o Android.
  - ATM: realiza una consulta de saldo en un ATM de U.S. Bank o MoneyPass.

\*ATM Fuera de la Red se refiere a cualquier ATM que no sea un ATM de U.S. Bank o de MoneyPass.

# Servicio de atención al cliente

## ¿Puedo consultar mi cuenta en línea?

Sí, en [usbankreliacard.com](https://usbankreliacard.com). Las siguientes funciones se pueden realizar en línea:

- Cambio de PIN
- Consulta de saldo
- Consulta de transacciones de la tarjeta
- Consulta de estados de cuenta anteriores
- Configuración de alertas
- Pago de facturas

## ¿Cómo puedo consultar mi estado de cuenta mensual?

Los estados de cuenta mensuales en línea se pueden consultar en cualquier momento en [usbankreliacard.com](https://usbankreliacard.com).

## ¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Visita [usbankreliacard.com](https://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](https://usbankreliacard.com).

## ¿Qué pasa si extravió o me roban mi tarjeta?

Llama inmediatamente a Servicios para Titulares de Tarjetas al **855.282.6161** para reportar tu tarjeta extraviada o robada y para que se te envíe por correo postal una tarjeta de reemplazo por envío estándar (hasta 10 días hábiles). Es posible que no seas responsable de ninguna actividad fraudulenta que ocurra en tu tarjeta, si reportas la falta de la tarjeta con prontitud y no has compartido con nadie tu tarjeta o el número de PIN.<sup>2</sup>

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

No. Utiliza el sitio web [usbankreliacard.com](https://usbankreliacard.com) para preguntas.

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.

<sup>1</sup> Se aplican cargos y límites de transacciones. Consulte la Lista de Cargos para detalles. <sup>2</sup> 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. <sup>3</sup> 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. <sup>4</sup> 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. <sup>5</sup> Se aplican límites de transacciones. Consulte la Lista de Cargos para 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.

