

Preguntas frecuentes para el titular de ClinCard: EE. UU.

► ¿Cómo se usa la tarjeta ClinCard?

- 1) Compras en la tienda (al seleccionar ya sea la opción “Débito” o “Crédito”).
 - El uso de la opción “Débito” requiere un PIN (consulte “Cómo configurar un PIN” a continuación).
- 2) Compras en línea.
- 3) En un cajero automático para retirar dinero en efectivo (requiere PIN).
- 4) Adelanto de dinero en efectivo en un banco:
 - Debe conocer el saldo disponible e informar al cajero el monto que desea retirar. Los cajeros no pueden verificar su saldo (consulte “Cómo verificar su saldo” a continuación).
 - Entréguele al cajero su tarjeta ClinCard firmada y una identificación con foto válida emitida por el gobierno.
 - La tarjeta ClinCard es aceptada en todos los bancos miembros de Mastercard (busque el logo de MC en la ventana/puerta de entrada del banco).

► ¿Cómo activo mi tarjeta ClinCard?

Su tarjeta ClinCard se activa una vez que se carga su primer pago. Firme la parte posterior de la tarjeta y luego, puede comenzar a usarla inmediatamente en tiendas o para las compras en Internet seleccionando la opción “crédito”. Si desea usar la tarjeta en un cajero automático o quiere obtener un reembolso con la función de débito, deberá crear un PIN.

► ¿Cómo configuro un PIN?

Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795** y siga las indicaciones a través del sistema de respuesta interactiva por voz (Interactive Voice Response, IVR).

El sistema de respuesta interactiva por voz (IVR) es una tecnología que permite que una computadora interactúe con humanos a través del uso de entrada de voz y tonos de multifrecuencia por tonos duales (Dual Tone Multifrequency, DTMF) a través del teclado.

► ¿Cómo verifico el saldo disponible?

- 1) Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795** y siga las indicaciones a través del IVR.
- 2) Inicie sesión en www.consumercardaccess.com/myclincard
 - a. Vaya a www.consumercardaccess.com/myclincard en su explorador web.
 - b. Registrar cuenta
 - c. Ver saldo
- 3) Realice una solicitud de saldo en el cajero automático (requiere PIN).
- 4) Solicítelo en su próxima visita a la oficina.

► ¿Existen cargos por usar mi tarjeta ClinCard?

No hay **cargos*** por:

- Realizar compras en línea o en la tienda
- Retirar dinero en efectivo presentando la tarjeta al cajero en cualquier banco importante.
- Llamar al sistema automatizado para solicitar saldos.
- Llamar al número del Servicio de Atención al Cliente y hablar con un agente en vivo.
- Agregar fondos a la tarjeta (Nota: Solo se pueden agregar fondos a la tarjeta en el centro).

*Las siguientes actividades **debitarán un cargo*** del saldo de su ClinCard:*

- No usar la tarjeta durante un período de tiempo. Para el cargo por inactividad, consulte la documentación para el titular de la tarjeta.
- Retiros de cajeros automáticos (las tarifas varían según la ubicación).
- Solicitar un estado de cuenta en papel. En su lugar, puede descargar e imprimir el estado de cuenta directamente desde el portal.
- Solicitar una tarjeta de reemplazo a través del Servicio de atención al cliente. El centro del estudio puede reemplazar su tarjeta sin cargo alguno.

****Consulte los Términos y condiciones que recibió con su tarjeta para obtener más información.***

► ¿Qué sucede si el monto de la compra supera el saldo de mi tarjeta ClinCard?

Si el pago adeudado es superior al saldo disponible en su tarjeta, asegúrese de informar al cajero el monto designado que le gustaría usar. De lo contrario, si la tarjeta está autorizada por un monto superior al saldo disponible, será rechazada.

► ¿Qué debo hacer si pierdo, me roban o se daña la tarjeta ClinCard?

Si su tarjeta resulta dañada o perdida, notifique a su punto de contacto en el centro del estudio, y ellos podrán reemplazarla en el centro sin cargo alguno. Esto desactivará la tarjeta anterior y transferirá cualquier saldo restante a su nueva tarjeta. Si prefiere comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente, se aplicará un cargo de \$7.00 por reemplazo y demorará entre 7 y 10 días para recibirla por correo.

Si su tarjeta fue robada, llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795**. El Servicio de Atención al Cliente marcará la tarjeta como “robada” y le ayudará a comunicarse con Mastercard para abrir un caso.

▶ **¿Puedo usar mi tarjeta ClinCard en un restaurante?**

Sí. Sin embargo, tenga en cuenta que los restaurantes (incluidos los establecimientos de comida rápida) autorizan de manera previa y automática su tarjeta por un 20 % sobre la factura total, así que asegúrese de que tiene suficiente saldo disponible en su tarjeta para este cargo.

▶ **¿Puedo usar mi tarjeta ClinCard en una gasolinera?**

Sí. Sin embargo, lleve la tarjeta ClinCard al cajero dentro del establecimiento y pídale que pase la tarjeta por un monto específico. De lo contrario, si usa la tarjeta en el surtidor, la gasolinera autorizará previamente su tarjeta por hasta \$100 o más. Dado que la autorización previa no es un cargo que se realiza en su cuenta, mientras se establece, se contabiliza en el cálculo del saldo disponible. Puede tomar varios días para que se elimine el monto de autorización previa.