

# Preguntas frecuentes del titular de ClinCard: Visa® prepagada estadounidense

¿Cómo puedo usar la tarjeta ClinCard de débito prepagada?

## Tarjeta de débito prepagada de ClinCard (tarjeta física)

- 1) Puede usar la tarjeta dondequiera que acepten tarjetas de débito Visa, ya sea en tiendas, en línea o por teléfono.
  - Para transacciones en tiendas, inserte la tarjeta física con chip en la terminal y seleccione “crédito” o “débito”.
    - Débito requerirá un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) (consulte “[¿Cómo recupero/cambio el PIN?](#)”).
  - Retire dinero en efectivo cuando realice una compra (se requiere seleccionar la transacción de “débito” e ingresar PIN).
    - No todas las tiendas ofrecen esta opción; las tiendas pueden restringir la cantidad de “dinero en efectivo” que se puede retirar, y el monto retirado está sujeto a los límites de compra diarios de la tarjeta.
- 2) Retire dinero en efectivo en cajeros automáticos (se requiere PIN).
  - Puede incurrir en un cargo (consulte “[¿Existen cargos por usar la tarjeta ClinCard de débito prepagada?](#)”).
- 3) Obtenga un desembolso de dinero en efectivo en un banco que acepte Visa.
- 4) Transfiera fondos de la tarjeta al banco con una transferencia de tarjeta a banco (Card to Bank, C2B).
  - Transfiera todos los fondos disponibles de la cuenta de la tarjeta a un banco registrado de los Estados Unidos; limitado solamente al saldo disponible (consulte “[¿Cómo transfiero el saldo disponible de la tarjeta a mi cuenta bancaria estadounidense?](#)”).
  - Consulte los términos y las condiciones para conocer los detalles de la “autorización externa de transferencia ACH”.

**NOTA:** Todas las tarjetas de débito Visa prepagadas ClinCard pueden vincularse a una billetera móvil (es decir, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) y luego usarse en todos los comercios que acepten pagos sin contacto de Visa (consulte “[¿Cómo vinculo la ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo \(configuración de billetera móvil\)?](#)”).

## Tarjeta de débito prepagada de ClinCard (tarjeta virtual)

- 1) Una tarjeta virtual (es decir, una imagen digital de una tarjeta recibida electrónicamente) se puede usar en línea y por teléfono igual que si fuera una tarjeta de débito prepagada ClinCard física (ver detalles arriba).
- 2) Para transacciones en las tiendas, puede pagar con su tarjeta de débito prepagada ClinCard virtual en todos los comercios que acepten pagos sin contacto de Visa. Lo único que tiene que hacer es registrar su tarjeta en su dispositivo móvil y colocarla cerca de la terminal POS (consulte “[¿Cómo vinculo la ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo \(configuración de billetera móvil\)?](#)”).
- 3) Transfiera fondos de la tarjeta al banco con una transferencia de tarjeta a banco (C2B).
  - Transfiera todos los fondos disponibles de la cuenta de la tarjeta a un banco registrado de los Estados Unidos; limitado solamente al saldo disponible (consulte “[¿Cómo transfiero el saldo disponible de la tarjeta a mi cuenta bancaria estadounidense?](#)”).

- Consulte los términos y las condiciones para conocer los detalles de la “autorización externa de transferencia ACH”.

### ¿Cómo puedo activar la tarjeta ClinCard de débito prepagada?

- Todas las tarjetas se activan automáticamente una vez que se carga su primer pago/reembolso.
  - La organización que proporciona la tarjeta es la única que puede cargar los pagos.
- Firme en el reverso de la tarjeta física inmediatamente después de que la reciba.
- Ahora puede comenzar a usar la tarjeta en tiendas, en línea o para realizar compras por teléfono; simplemente seleccione la opción de pago por “crédito”.
  - Los comerciantes pueden seleccionar por defecto la opción “débito” para la transacción; de ser así, solicite al cajero que cancele la transacción y que la vuelva a ejecutar como transacción de “crédito”.
  - Es posible que algunos comerciantes ya no ofrezcan a los clientes que usan una tarjeta de débito con chip la opción de cambiar el tipo de pago a “crédito”; en este caso, se le pedirá que ingrese un PIN válido para completar la transacción.
- Para recuperar su PIN y usar la tarjeta física en un cajero automático o retirar dinero en efectivo con la función “débito”, comuníquese con el servicio al cliente (consulte “[¿Qué servicio de atención al cliente está disponible?](#)”).
- Proteja siempre su tarjeta guardándola en un lugar seguro. Si pierde su tarjeta o se la roban, comuníquese de inmediato con Asistencia a Titulares de Tarjetas ClinCard al **1-866-952-3795**.

**NOTA:** Una vez que se registra una tarjeta virtual para usted, recibirá un correo electrónico de acceso. El correo electrónico contiene un enlace para acceder a su Tarjeta virtual. Su Tarjeta virtual se mostrará en la página en Internet de acceso a la Tarjeta virtual después de la verificación exitosa de su identidad, y estará lista para usar después de la primera carga exitosa de fondos a su Tarjeta virtual.

### ¿Cómo recupero/cambio el PIN?

- El PIN es el código de acceso a su cuenta para todas las compras en puntos de venta (Point of Sale, POS) que requieren un PIN y las transacciones en cajeros automáticos.
- Para recuperar/cambiar su PIN, llame al servicio al cliente al **1-866-952-3795** y siga las indicaciones a través del sistema interactivo de respuesta de voz (Interactive Voice Response System, IVRS).
  - El IVRS es una tecnología que permite que una computadora interactúe con seres humanos, usando información que se ingresa a través de un teclado.
  - También puede recuperar/cambiar el PIN a través del sitio web de titulares de tarjetas ClinCard y en la aplicación móvil My ClinCard (*se pueden aplicar tarifas estándar de mensajes y datos*).
- La recuperación/cambio del PIN requerirá que ingrese su número de tarjeta de 16 dígitos y una fecha de nacimiento válida.
- Memorice el PIN y no lo comparta con nadie.

### ¿Cómo verifico el saldo disponible?

- Llame a Asistencia a Titulares de Tarjetas ClinCard al **1-866-952-3795** y siga las indicaciones a través del sistema IVRS.
- Inicie sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard ([www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com)) o en la aplicación móvil My ClinCard (consulte “[¿Cómo inicio sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)”).
  - *Se pueden aplicar tarifas estándar de mensajes y datos.*
- Realice una consulta de saldo en un cajero automático (*se requiere el PIN*).

- Puede incurrir en un cargo en algunos cajeros automáticos fuera de la red (*cajeros automáticos que no pertenecen a Fifth Third Bank*).

### ¿Cómo obtengo dinero en efectivo o consulto mi saldo en un cajero automático?

- 1) Inserte su tarjeta física e ingrese su PIN (*se requiere una tarjeta de débito prepagada ClinCard física para usar un cajero automático*).
- 2) Seleccione “cuenta corriente” y luego “retiro” para obtener dinero en efectivo, o “cuenta corriente” seguido de “consulta de saldo” para verificar el saldo.
- 3) Ingrese la cantidad que desea retirar.
  - Los propietarios de cajeros automáticos pueden agregar un “cargo por conveniencia” o “recargo” a determinadas transacciones de cajero automático (*debe haber un letrero en el cajero automático para indicar los cargos adicionales*).
  - No se le cobrará ningún cargo por conveniencia o recargo en un cajero automático de Fifth Third Bank.
  - Un cajero automático de Fifth Third Bank se refiere a un cajero automático que exhibe visiblemente el nombre y el logotipo de Fifth Third Bank.
  - Si usa un cajero automático fuera de la red (*un cajero automático que no pertenece a Fifth Third Bank*), no olvide tomar en cuenta los cargos de cajero automático para asegurarse de que tiene un saldo disponible suficiente para cubrir el monto del retiro y los cargos de cajero automático que correspondan, o la transacción puede ser rechazada.
  - Incluso si no completa la transacción, el operador del cajero automático podría cobrarle un cargo.
- 4) Tome su tarjeta, el dinero en efectivo y el recibo.

### ¿Cómo obtengo dinero en efectivo en un banco que acepta Visa?

- 1) La tarjeta de débito prepagada ClinCard física es aceptada en los bancos que son miembros de Visa (*busque el logotipo de Visa en la ventana/entrada del banco o visite el sitio web del banco*).
- 2) Pídale al cajero un “desembolso manual de dinero en efectivo de Visa” (*también conocido como adelanto de dinero en efectivo*).
- 3) Presente su tarjeta física firmada, una identificación con foto emitida por el gobierno, e indique cuánto dinero desea retirar del saldo disponible de su tarjeta.
  - Usted debe conocer el saldo disponible; los cajeros no pueden verificarlo (*consulte “¿Cómo verifico el saldo disponible?”*).
  - Algunos bancos pueden requerir un PIN válido y/o información relacionada con la tarjeta, p. ej., fecha de nacimiento, para verificar la identidad del titular de la tarjeta.

**NOTA:** Se debe presentar una tarjeta física de débito prepagada ClinCard física a un banco miembro de Visa participante; el banco no aceptará tarjetas físicas ni virtuales mediante un dispositivo de billetera móvil.

### ¿Cómo transfiero el saldo disponible de mi tarjeta a mi cuenta bancaria de los Estados Unidos?

- 1) Inicie sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard ([www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com)) o en la aplicación móvil My ClinCard\* (*consulte “¿Cómo inicio sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?”*).
- 2) Para la primera transferencia, deberá registrar una cuenta bancaria estadounidense (una cuenta bancaria de su propiedad) antes de iniciar una transferencia de tarjeta a banco (C2B), la cual requiere que usted proporcione la siguiente información: (a) nombre del banco, (b) número de cuenta bancaria, (c) número de ruta bancario, (d) tipo de cuenta y (e) alias de la cuenta (*manera opcional de identificar la cuenta bancaria asociada a usted*).

- Después de registrar una cuenta bancaria estadounidense en el sitio web de titulares de tarjeta o en la aplicación móvil\*, la cuenta bancaria aparecerá con un estado “Registrada” y se iniciará una transacción de prueba de cero dólares para validar la información de la cuenta bancaria; si no se recibe ningún error de respuesta, el sistema marcará la cuenta bancaria como “Verificada”, generalmente en el plazo de 1 a 2 días hábiles.
- 3) Después de registrar correctamente una cuenta bancaria estadounidense (es decir, “verificada”) en el sitio web de titulares de tarjeta o en la aplicación móvil\*, tiene que seleccionar la cuenta bancaria registrada, la tarjeta de la cual se transferirán los fondos, e iniciar la solicitud de transferencia.
  - El campo del “monto” se completará automáticamente con todo el saldo disponible y no puede ser modificado.
- 4) Antes de enviar su solicitud para transferir fondos a través de la cámara de compensación automatizada (Automated Clearing House, ACH), asegúrese de revisar el texto de la “autorización externa de transferencia ACH” en el sitio web de titulares de tarjetas o en la aplicación móvil.
- 5) El tiempo habitual de procesamiento de una transferencia ACH nacional suele ser de 3 a 5 días hábiles. Todo el proceso, incluido el registro de la cuenta bancaria la primera vez, puede tomar de 4 a 7 días hábiles.

*\*Se pueden aplicar cargos estándar de mensajes y datos.*

### ¿Existen cargos por usar la tarjeta ClinCard de débito prepagada?

**No hay cargos\*** por:

- Realizar compras en línea o en tiendas.
- Retiros en efectivo con compras en la tienda.
- Retirar dinero en efectivo presentando la tarjeta a un cajero en cualquier banco que acepte Visa.
- Transferir el saldo disponible de mi tarjeta a una cuenta bancaria estadounidense registrada.
- Llamar al sistema automatizado para hacer consultas de saldo.
- Llamar al número del servicio al cliente y hablar con un agente en persona.
- Agregar fondos a la tarjeta (**NOTA:** Solamente la organización que proporciona la tarjeta puede agregar fondos a la tarjeta).
- Hacer retiros en cajeros automáticos “dentro de la red” de cajeros automáticos.
  - “Dentro de la red” se refiere a los cajeros automáticos de Fifth Third Bank (las ubicaciones pueden encontrarse en <https://locations.53.com/search.html>. Asegúrese de seleccionar “Cajeros automáticos de Fifth Third Bank”, ya que los cajeros automáticos asociados no se consideran cajeros “dentro de la red”).

*\*Consulte los términos y las condiciones para obtener información adicional.*

Las siguientes actividades **incurrirán en un cargo\*** en el saldo de su tarjeta ClinCard de débito prepagada:

- Usar cajeros automáticos “fuera de la red” (los cargos varían según la ubicación).
  - “Fuera de la red” hace referencia a todos los cajeros automáticos que no pertenecen a Fifth Third Bank. Esto también se refiere a los cajeros automáticos asociados en <https://locations.53.com/search.html>.
- Solicitar un estado de cuenta impreso; para evitar este cargo, vea un estado de cuenta electrónico en el sitio web de titulares de tarjetas o en la aplicación móvil\*\*.
- Solicitar una tarjeta de reemplazo del servicio al cliente (sitio web de titulares de tarjetas, aplicación móvil\*\* o servicio al cliente en vivo).
- Mantenimiento mensual.
  - Este cargo no se aplica, a menos que la tarjeta se inactive.
  - La inactividad de una tarjeta se define como un estado sin fondos aplicados o retirados de las

tarjetas durante un período prolongado (seis meses consecutivos).

*\*Consulte los términos y las condiciones para obtener información adicional.*

*\*\*Se aplicarán cargos estándar de mensajes y datos.*

### ¿Qué sucede si el monto de la compra supera el saldo de la tarjeta?

Si el pago adeudado es superior al saldo disponible en la tarjeta ClinCard de débito prepagada, asegúrese de informar al cajero el monto designado que le gustaría usar. De lo contrario, si se procesa la transacción por un monto superior al saldo disponible, será rechazada.

### ¿Qué debo hacer si la tarjeta ClinCard de débito prepagada se me pierde, me la roban o vence\*?

**Pérdida o robo:** si se le pierde la tarjeta o se la roban, o descubre cargos no autorizados en su cuenta de tarjeta, llame de inmediato a Asistencia a Titulares de Tarjetas ClinCard al **1-866-952-3795**. La Asistencia cerrará inmediatamente la cuenta de la tarjeta para minimizar las pérdidas, le enviaremos una tarjeta de reemplazo y le ayudaremos a abrir un caso de objeción, si corresponde.

**Vencimiento:** si la tarjeta venció, o vencerá en el próximo mes, comuníquese con Asistencia a Titulares de Tarjetas ClinCard al **1-866-952-3795**. Si su actual tarjeta aún no ha vencido, se inactivará automáticamente en el momento en que solicite un reemplazo de tarjeta.

Las tarjetas reemplazadas por el servicio al cliente, ya sea a través del sitio web del titular de la tarjeta, la aplicación móvil (*pueden aplicarse tarifas estándar por mensajes y datos*) o llamando a Asistencia a Titulares de Tarjetas, se reemplazarán automáticamente con el mismo tipo de tarjeta (física/virtual) emitida por la organización que registró su tarjeta.

Por lo general, recibirá su tarjeta física de reemplazo por correo postal en un plazo de 7 a 10 días hábiles. Una vez que reciba la tarjeta de reemplazo, debe activarla llamando a Asistencia al **1-866-952-3795** y seguir las indicaciones del sistema IVRS.

Dado que los reemplazos de tarjetas virtuales se emiten por correo electrónico, generalmente se reciben prácticamente en tiempo real. Una vez que reciba el correo electrónico de acceso a la tarjeta de reemplazo, debe hacer clic en el enlace que se encuentra en el correo electrónico de acceso a la tarjeta de reemplazo y verificar su identidad para ver la tarjeta de reemplazo. El enlace no tiene vencimiento, por lo cual puede acceder a la información de su tarjeta en cualquier momento haciendo clic en el enlace que se incluye en el correo electrónico de acceso y registrando su tarjeta en el sitio web o la aplicación móvil para titulares de tarjetas.

**NOTA:** Si intenta realizar una transacción en una tarjeta que ha sido suspendida/cerrada, la transacción no podrá efectuarse. Sin embargo, si la tarjeta reemplazada está vinculada al mismo perfil del titular de la tarjeta que la tarjeta original, el saldo de su tarjeta disponible se transferirá automáticamente a la tarjeta reemplazada, y el número de tarjeta de reemplazo y/o la fecha de vencimiento se actualizarán automáticamente en cualquier dispositivo vinculado respectivo.

Si la actualización se realizó correctamente, los datos de la tarjeta de reemplazo (es decir, los últimos 4 dígitos del número de tarjeta y la fecha de vencimiento) deberían ser visibles cuando abra la billetera móvil. Si por algún motivo esta actualización no se realiza automáticamente, siempre puede eliminar la tarjeta anterior de su(s) dispositivo(s) y agregar la tarjeta de reemplazo (consulte “[¿Cómo vinculo la tarjeta ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo \(configuración de billetera móvil\)?](#)”).

**\*Se puede aplicar un cargo por las tarjetas de reemplazo; consulte la lista de cargos.**

### ¿Hay alguna sugerencia para usar la tarjeta ClinCard de débito prepagada?

**Estaciones de gasolina:** si paga en el surtidor, es posible que encuentre una retención de hasta \$100, haciendo que dicho monto no esté disponible para otras compras; puede tomar días para que se elimine esta retención. Como alternativa, puede considerar pagar en el interior, donde puede especificar la cantidad de gasolina que desea comprar.

**Restaurantes:** los restaurantes (incluidos los establecimientos de comida rápida) pueden verificar que tenga fondos suficientes en su cuenta para la factura. Si corresponde, asegúrese de tener fondos suficientes para cubrir cualquier propina adicional (el 20 % del total de la factura).

**Hoteles:** un hotel puede retener el monto de su factura estimada, haciendo que dicho monto no esté disponible para otras compras. Cuando haga el registro de salida, puede tomar días para que se elimine la retención.

**Alquileres de automóviles:** puede utilizar su tarjeta como pago final de un vehículo de alquiler, pero es posible que necesite una tarjeta de crédito para reservar un vehículo de alquiler.

**Devoluciones:** las políticas de devolución de las tiendas varían. Es posible que reciba un crédito a su cuenta, un reembolso en efectivo o un crédito en la tienda. El procesamiento de un crédito a su cuenta puede tomar hasta una semana antes de que esté disponible para usarlo.

**Seguridad de la tarjeta:** según una investigación de mercado, usted puede reducir las posibilidades de ser víctima de actividad fraudulenta a menos de un 0.5 % en tarjetas de débito/crédito si sigue las siguientes seis sencillas pautas para proteger su tarjeta, cuenta, perfil y datos confidenciales (consulte “[¿Cómo mantengo segura la tarjeta ClinCard de débito prepagada?](#)”).

### ¿Qué servicio de atención al cliente está disponible?

Si necesita ayuda en algún momento, Asistencia a Titulares de Tarjetas ClinCard puede ayudarle a cualquier hora del día.

- 1) Asistencia segura en línea en inglés/español: sitio web para titulares de la tarjeta ([www.myclinCARD.mycardplace.com](http://www.myclinCARD.mycardplace.com)) o la aplicación móvil My ClinCard\*.

A través del sitio web de titulares de tarjetas o la aplicación móvil\*, usted tiene acceso a:

- Consulta de saldo
- Historial de transacciones (que incluye estados de cuenta electrónicos descargables)
- Recuperación/cambio de PIN
- Transferencia de tarjeta a banco (C2B) (incluido el registro de una cuenta bancaria estadounidense)
- Solicitud de reemplazo de tarjeta
- Preguntas frecuentes
- Formulario de objeción
- Ver los datos de su tarjeta virtual (si corresponde)

**\*Primero tendrá que registrar una cuenta utilizando el número de 16 dígitos de la tarjeta y su fecha de nacimiento.**

**\*Si utiliza la aplicación móvil My ClinCard, se pueden aplicar cargos estándar por mensajes y datos.**

- 2) Servicio al cliente automatizado en inglés/español: Llame al **1-866-952-3795**.

Con el servicio al cliente automatizado a través del sistema IVRS\*\*, usted puede:

- Consultar su saldo.
- Verificar las últimas transacciones.

- Encontrar la fecha y el monto de su último depósito de valor.
- Recuperar/cambiar su PIN.
- Activar una tarjeta de reemplazo (recibida por correo).

**\*\*Para verificar su identidad mediante el sistema IVRS, debe proporcionar el número de 16 dígitos de su tarjeta y un PIN válido. Si tiene que recuperar/cambiar el PIN, siga las indicaciones y proporcione una fecha de nacimiento válida para hacerlo.**

3) Servicio al cliente en vivo en inglés/español: Llame al **1-866-952-3795**.

Con el servicio al cliente en vivo\*\*\*, usted puede:

- Informar la pérdida, robo o vencimiento de una tarjeta.
- Hacer preguntas sobre el estado de cuenta de su tarjeta.
- Desbloquear un PIN bloqueado (después de varios intentos fallidos).
- Configuración de la billetera móvil
- Denunciar un dispositivo perdido, robado o dañado vinculado a su tarjeta

**\*\*\*Para ayudarlo, primero tenemos que verificar su identidad, para lo cual necesitaremos que proporcione un nombre, una dirección y una fecha de nacimiento válidos asociados a la cuenta de la tarjeta.**

## ¿Cómo inicio sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard\*?

### 1) Sitio web de titulares de tarjetas ClinCard:

- Visite [www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com) en su navegador.
- Si esta es la primera vez que accede a este sitio web, ingrese el número de 16 dígitos de su tarjeta en el campo “Registrar cuenta”, y siga las indicaciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (se requiere que usted proporcione el número de 16 dígitos de la tarjeta y su fecha de nacimiento).
  - La contraseña debe tener un mínimo de 8 caracteres, incluida una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.
- Una vez que registre su cuenta, podrá iniciar sesión ingresando el nombre de usuario y la contraseña que creó anteriormente.
- Vea el saldo en la página de inicio.

### 2) Aplicación móvil My ClinCard:

La aplicación móvil gratuita está disponible en App Store tanto para iPhone (Apple Store) como para Android (Google Play Store).

- Abra la aplicación App Store.
- Ingrese “My ClinCard” en el campo de búsqueda.
- Seleccione la aplicación gratuita “My ClinCard” de los resultados de la búsqueda.
- Siga las indicaciones que aparecen en su teléfono o tableta para descargar la aplicación y abrirla una vez que se completa la descarga.
- La primera vez que acceda, ingrese el número completo de 16 dígitos de su tarjeta en el campo “Registrar cuenta” y siga las indicaciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (se requiere que usted proporcione el número válido de 16 dígitos de la tarjeta y su fecha de nacimiento).
  - La contraseña debe tener un mínimo de ocho caracteres, incluida una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.

**NOTA: Solo registre una cuenta en el sitio web de titulares de tarjetas, O BIEN, en la aplicación móvil. El mismo perfil/información de titular de tarjeta (nombre de usuario y contraseña) puede utilizarse para iniciar sesión en ambos.**

**\*Si utiliza la aplicación móvil My ClinCard, se pueden aplicar cargos estándar por mensajes y datos.**

### ¿Qué sucede si no puedo comunicarme con el servicio al cliente de ClinCard?

Si tiene dificultades para ponerse en contacto con Asistencia a Titulares de Tarjetas de ClinCard y, por lo tanto, no puede recuperar/cambiar su PIN, registrar una cuenta en el sitio web o en la aplicación móvil (pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos), etc., comuníquese inmediatamente con la organización que inicialmente le proporcionó la tarjeta ClinCard. Solicite a la organización que confirme que:

- 1) Ingresaron toda su información personal requerida, de forma precisa y completa (p. ej., nombre legal completo, domicilio y fecha de nacimiento).
- 2) Asignaron la tarjeta correcta a su perfil de titular de tarjeta en el sistema ClinCard de la organización.
- 3) Cargaron correctamente el primer pago/reembolso en su tarjeta ClinCard (activación de la tarjeta).

### ¿Cómo mantengo segura la tarjeta ClinCard de débito prepagada?

Siga las siguientes seis sencillas pautas para proteger su nueva cuenta ClinCard, perfil y datos confidenciales:

- 1) Cómo comenzar:
  - Haga clic en el vínculo del sitio web ([www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com)) desde un navegador privado.
  - Llame siempre al número de Asistencia a Titulares de Tarjetas que le proporciona su institución.
  - No proporcione información confidencial por teléfono, a menos que la llamada sea iniciada por usted.
- 2) Recepción de la tarjeta:
  - Proporcione la dirección de correo postal correcta y la información de contacto para la entrega (si se requiere una tarjeta de reemplazo).
  - Comuníquese de inmediato con Asistencia a Titulares de Tarjetas si no recibe la tarjeta dentro del plazo especificado.
  - Una vez recibido, asegúrese de que el paquete de su tarjeta esté sellado y no tenga daños.
- 3) Acceso a la tarjeta:
  - Firme el reverso de su nueva tarjeta apenas la reciba.
  - Establezca un nuevo PIN que sea fácil de recordar para usted, mediante el sistema IVRS.
  - Cree un inicio de sesión web seguro y memorice su información de inicio de sesión.
- 4) Número de Identificación Personal (PIN)
  - Asegúrese de no utilizar como PIN una fecha o información que pueda adivinarse fácilmente (p. ej., fecha de nacimiento o año de nacimiento).
  - No use una secuencia de números de su tarjeta, una secuencia de números consecutivos (p. ej., 1234 o 6789) ni repita números (p. ej., 5555 o 9999).
  - No escriba su PIN en ningún lugar. ¡Memorícelo!
- 5) Protección del usuario y la contraseña:
  - Use siempre contraseñas complejas para inicios de sesión web, que contengan caracteres alfanuméricos y especiales.
  - La contraseña debe tener ocho o más caracteres (p. ej., Qu@ntuM7).
- 6) Protección de su información en Internet:
  - Use siempre un programa antivirus y active las actualizaciones automáticas del sistema.
  - Coloque los sitios web que desee en la lista de sitios web seguros con su sistema firewall.
  - Mientras compra en línea, tenga presente los términos y condiciones para evitar cargos recurrentes.

## ¿Cómo accedo nuevamente a los datos de mi tarjeta virtual (después del correo electrónico de acceso inicial)?

La información de la tarjeta virtual siempre está disponible mediante:

- 1) El enlace que se encuentra en el correo electrónico de acceso que se le envió cuando la tarjeta se registró originalmente.
- 2) Iniciando sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard ([www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com)) o en la aplicación móvil My ClinCard\*
- 3) Llamando a Asistencia a Titulares de Tarjetas al **1-866-952-3795** para solicitar que se vuelva a enviar el correo electrónico de acceso.
  - o Asistencia debe verificar primero su identidad y no se permite actualizar su dirección de correo electrónico. Si su dirección de correo electrónico es incorrecta, incluidos los errores ortográficos, la organización que registró su tarjeta deberá actualizarla, o puede actualizarla si ya tiene una cuenta activa en el sitio web del titular de la tarjeta o en la aplicación móvil\*.

*\*Se pueden aplicar cargos estándar de mensajes y datos.*

## ¿Cómo vinculo la tarjeta de débito prepagada ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo (configuración de billetera móvil)?

- 1) Inicie sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard ([www.myclincard.mycardplace.com](http://www.myclincard.mycardplace.com)) o en la aplicación móvil My ClinCard\* (consulte “[¿Cómo inicio sesión en el sitio web de titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)”) y asegúrese de que ha registrado su tarjeta y que tiene registrado una dirección de correo electrónico válida.
- 2) Descargue la aplicación de billetera móvil\* desde la Apple Store o Google Play (si no está preinstalada en su dispositivo).
- 3) Agregue su tarjeta de débito Visa prepagada ClinCard en la aplicación de billetera móvil\*:
  - a. Vaya a las opciones “Agregar tarjeta de crédito/débito” y toque el botón “Agregar tarjeta” dentro de la aplicación.
  - b. Se le pedirá que agregue la tarjeta ingresando manualmente el número de 16 dígitos de la tarjeta, la fecha de vencimiento de la tarjeta y el número de CVV (o que tome una fotografía de la tarjeta física).
    - o Los datos de dirección asociados con la cuenta de tarjeta se verifican en este momento, comparando la dirección vinculada a la cuenta de tarjeta con la dirección vinculada a la cuenta de billetera móvil.
  - c. Tras el ingreso exitoso de los datos de la tarjeta, se le pedirá que seleccione el método para el paso de verificación adicional. Puede elegir una de las siguientes opciones de verificación, según la disponibilidad:
    - o **Contraseña de un solo uso (One Time Password, OTP) por correo electrónico** (solo se muestra si tiene una dirección de correo electrónico registrada para ClinCard): al seleccionar la opción “Correo electrónico” para recibir una OTP por correo electrónico, será redirigido a otra página dentro de la aplicación de billetera móvil\* donde puede ingresar la OTP. Si proporciona la OTP correcta dentro del tiempo definido, podrá completar la configuración de su ClinCard en la billetera móvil.
    - o **Activación realizada por el centro de llamadas** (opción estándar, siempre visible): puede llamar a Asistencia a Titulares de Tarjetas al **1-866-952-3795** para hablar con un agente en el momento y verificar su identidad con una lista de preguntas de verificación (es decir, nombre, dirección y fecha de nacimiento).

- d. En caso de activación de la tarjeta a través de la OTP por correo electrónico, la activación de la tarjeta se produce inmediatamente y se le envía un mensaje de éxito por correo electrónico. Generalmente, la tarjeta aparece en su billetera móvil lista para usar en un plazo de 24 horas en el caso de las activaciones realizadas por el centro de llamadas.
  - e. Puede realizar compras después de la activación exitosa de la tarjeta en la billetera móvil.
- \*Se pueden aplicar cargos estándar de mensajes y datos.*

### ¿Qué debo hacer si extravió, me roban o se daña mi dispositivo (vinculado a la tarjeta ClinCard)?

**Extravió o robo:** al igual que con una tarjeta extraviada o robada, debe llamar de inmediato a Asistencia a Titulares de Tarjetas al **1-866-952-3795** para informarles que ha extraviado o le han robado su dispositivo (vinculado a la ClinCard). El departamento de Asistencia a Titulares de Tarjetas puede cambiar el estado del dispositivo a “dispositivo suspendido” o eliminar el dispositivo. Luego puede continuar usando la tarjeta en línea, físicamente (si no es una tarjeta virtual) o con otros dispositivos, mientras la tarjeta asociada con el dispositivo dado se suspende o elimina. Si luego encuentra el dispositivo, puede comunicarse con Asistencia a Titulares de Tarjetas para eliminar el estado de “dispositivo suspendido”.

**Dañado:** si su dispositivo está dañado y usted no puede eliminar la ClinCard vinculada de su dispositivo, puede llamar a Asistencia a Titulares de Tarjetas al **1-866-952-3795** para informarles que su dispositivo (vinculado a la ClinCard) se ha dañado y solicitar que eliminen el dispositivo del perfil de la tarjeta. Luego puede continuar usando la tarjeta en línea, físicamente (si no es una tarjeta virtual), o con otros dispositivos, después de que se ha eliminado la tarjeta asociada con el dispositivo.