

## Preguntas frecuentes sobre la Tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas (Recargable)

### ¿Qué es la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?

Su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas es una tarjeta de débito prepagada cuyos fondos provienen de un depósito de la compañía que cargó la tarjeta. Usted puede usar la tarjeta para realizar compras o retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos (ATM) hasta agotar el monto restante en la tarjeta.

La tarjeta posee tecnología de chip, lo que hace que su tarjeta sea más segura al realizar compras o transacciones en cajeros automáticos (ATM) en lugares en que esta tecnología se encuentre disponible.

### ¿Qué beneficios obtengo con una tarjeta con chip?

El microchip cifrado que se incluye en su tarjeta hace que su tarjeta tenga una mayor aceptación a nivel internacional y que sea más segura al realizar compras donde esta tecnología se encuentre disponible.

### ¿Por qué las tarjetas con chip son más seguras?

Las tarjetas con tecnología de chip son extremadamente difíciles de falsificar o copiar cuando se utilizan en un dispositivo o ATM habilitado para chip.

### ¿Qué información contiene el chip?

El chip contiene la información que se utiliza para procesar sus transacciones en la terminal de un comercio o en un ATM. No se almacena ninguna información personal en el chip.

### ¿Cómo uso mi tarjeta con chip para hacer compras?

En terminales habilitadas para chip, con el chip hacia arriba, inserte en la terminal el extremo de la Tarjeta donde se encuentra el chip. Siga las indicaciones en la pantalla de la terminal y, de ser necesario, ingrese su Número de Identificación Personal (PIN, por sus siglas en inglés). Mantenga la tarjeta en la terminal durante toda la transacción, o de lo contrario la transacción se cancelará. Cuando se haya completado la transacción, retire su tarjeta.

### ¿Puedo usar esta tarjeta en establecimientos que no tengan una terminal que permita el uso de tecnología de chip?

Sí; puede seguir usando la banda magnética de la tarjeta en comercios y ATM que aún no tengan terminales que permitan el uso de tecnología de chip.

### ¿Se aplica algún cargo adicional por la tecnología de chip?

No, el chip viene con su nueva tarjeta sin costo adicional.

### ¿Cómo puedo usar mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?

Puede usar su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas para realizar compras en cualquier comercio que exhiba el símbolo de una red en la que Wells Fargo participe. También puede usar la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas para obtener dinero en efectivo en cajeros automáticos (ATM) que exhiban el símbolo de una red en la que Wells Fargo participe. Cada vez que utilice la tarjeta, el monto gastado se deducirá del saldo disponible.

### ¿Mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas es una tarjeta de crédito?

Su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas no es una tarjeta de crédito. Es una tarjeta de débito prepagada que usted puede usar para acceder a los fondos cargados en su tarjeta por la compañía que patrocina la tarjeta. Solo puede gastar lo que se ha cargado.

### ¿Se aplica algún cargo por usar la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?

No se aplica ningún cargo por usar la tarjeta por las compras que usted realiza. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

### ¿Qué hago si un comerciante me informa que la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas es rechazada?

Por lo general, la tarjeta es rechazada cuando el monto de la compra supera el saldo restante en su tarjeta. Es posible que algunos comercios le permitan pagar una parte de la compra con los fondos disponibles en la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas y abonar el monto restante en efectivo. Para evitar que su tarjeta sea rechazada, consulte su saldo antes de realizar una compra.

Algunos comercios (por ejemplo, restaurantes, compañías de pedidos por correo y líneas de cruceros) exigen que el saldo disponible de la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas sea superior al monto de la compra para garantizar que haya fondos suficientes para propinas o gastos imprevistos.

### ¿Cómo sé cuánto dinero tengo en la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?

Existen varias maneras de consultar su saldo en cualquier momento sin cargo. Realice una de las siguientes acciones antes de iniciar una transacción:

- Utilice el sitio Web para titulares de tarjeta en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).
- Utilice un ATM para realizar una consulta de saldo. Podrá realizar una consulta de saldo en un ATM de Wells Fargo sin cargo.

Juntos llegaremos lejos



- Utilice el servicio telefónico automatizado de marcación por tonos llamando al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español). Si solicita asistencia del servicio al cliente con un operador en directo, es posible que se le cobre un cargo.

**Nota:** Usted recibe una (1) llamada a servicio al cliente con un operador en directo por mes sin cargo. Después de eso, se le cobrará \$2.00 por cada llamada a servicio al cliente con un operador en directo. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

Tenga en cuenta que es posible que el saldo no refleje todas sus transacciones, como por ejemplo, las transacciones que hayan sido aprobadas pero que el comerciante todavía no haya presentado para el pago.

#### **¿Recibiré un estado de cuenta?**

Puede obtener el historial de transacciones en el sitio Web de la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas, [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés). También puede solicitar un estado de cuenta impreso llamando al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español).

#### **¿Qué sucede si pierdo o me roban mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?**

Debe llamar de inmediato al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español) para denunciar la pérdida o el robo de su tarjeta, y solicitar un reemplazo. Tenga en cuenta que no se cobra cargo por su primera tarjeta de reemplazo cada año. Puede aplicarse un cargo por tarjetas de reemplazo adicionales. No perderá su dinero si alguien usa la tarjeta sin su permiso, siempre y cuando usted denuncie de inmediato la pérdida o el robo de su tarjeta. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta y la responsabilidad por transacciones no autorizadas, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

#### **¿Puedo agregar más dinero a mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?**

No. Únicamente la compañía que patrocina su tarjeta puede cargar fondos a los que se puede acceder con su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas.

#### **¿Cuánto dinero puedo retirar en el ATM?**

Puede retirar fondos hasta su saldo actual, \$1,500<sup>1</sup> o el límite del ATM, lo que sea inferior. Usted recibe un (1) retiro de ATM nacional o internacional por mes<sup>2</sup> sin cargo. Se aplica un cargo de \$1.50 por cada uno de los retiros adicionales en el mismo período.

<sup>1</sup> Durante cada período de 24 horas desde la medianoche hasta la medianoche siguiente, hora central, los retiros de ATM se limitan a cinco (5) transacciones y un total de \$1,500.

<sup>2</sup> Consulte la lista de cargos que recibió con su tarjeta para determinar si el programa en el que usted está inscrito(a) permite un retiro de ATM de Wells Fargo por semana o por depósito sin cargo.

Es posible que los propietarios de ATM que no pertenecen a Wells Fargo apliquen cargos adicionales por retiros.

Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

#### **¿Cómo puedo encontrar un ATM de Wells Fargo cerca de mi zona?**

Puede encontrar un ATM de Wells Fargo en [wellsfargo.com/locator/](http://wellsfargo.com/locator/) (en inglés).

#### **¿Puedo obtener una devolución de dinero en efectivo además del monto de mi compra?**

Sí. Muchos comercios minoristas le permitirán especificar un monto de retiro en efectivo además de su compra, aunque no todos los comercios minoristas ofrecen esta opción y algunos pueden cobrar un cargo. Para usar esta característica, debe seleccionar una transacción de débito e ingresar su número de PIN.

#### **¿Cómo obtengo un Número de Identificación Personal (PIN, por sus siglas en inglés)?**

Recibirá su Número de Identificación Personal (PIN, por sus siglas en inglés) a través del menú automatizado de marcación por tonos cuando llame al 1-866-308-1143 (marque 2 para recibir atención en español) para activar su tarjeta. Puede cambiar su PIN con el menú automatizado de marcación por tonos llamando al mismo número.

#### **¿Cómo funciona la devolución de dinero en efectivo por ventanilla?**

En primer lugar, determine el saldo actual en su tarjeta. Puede consultar su saldo en el sitio Web para titulares de tarjeta en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés) o llamando al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español). Tenga en cuenta que es posible que este saldo no refleje todas sus transacciones, como por ejemplo, las transacciones que hayan sido aprobadas pero que el comerciante todavía no haya presentado para el pago. El (la) cajero(a) no podrá informarle cuál es el saldo, por ello debe consultarlo mediante uno de los métodos mencionados arriba.

En segundo lugar, presente su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas al (a) cajero(a) en una institución financiera que emita tarjetas de crédito o de débito que coincidan con el logotipo de la red de tarjetas que aparezca en su Tarjeta (es decir, MasterCard) y solicite un retiro de efectivo por un monto hasta su saldo disponible. El (la) cajero(a) puede solicitarle ver una identificación con fotografía. Una vez aprobado, el (la) cajero(a) le entregará el monto de dinero en efectivo que usted solicitó.

Puede realizar un (1) retiro por ventanilla por mes sin cargo. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

#### **¿Aplican algunos comerciantes una retención sobre el valor disponible en la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas que exceda el monto real de la transacción?**

Algunos establecimientos minoristas (como hoteles, compañías de alquiler de automóviles, restaurantes o gasolineras) pueden procurar obtener la autorización de la tarjeta de Soluciones para

Tarjetas Prepagadas, la aprobación del monto de compra previsto, o ambos. Un monto de compra previsto puede exceder el monto de la transacción de compra real. El banco podría aplicar una retención sobre el valor en la tarjeta correspondiente al monto de compra previsto (una "Retención de Autorización"). Esto puede demorar hasta tres (3) días desde la fecha de solicitud de autorización en liquidarse y, durante este período, usted no podrá utilizar ningún saldo sujeto a esta Retención de Autorización. Si usted usa su Tarjeta para alquiler de automóviles o estancias en hoteles, la Retención de Autorización puede ser de hasta 30 días calendario.

### **¿Funciona la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas en gasolineras?**

Sí. Si usted usa su tarjeta para comprar gasolina, le recomendamos pagar dentro de la estación, no en el surtidor. Si paga en el surtidor, es posible que se efectúe una Retención de Autorización sobre sus fondos hasta que la transacción se liquide. Evite esta Retención de Autorización comprando gasolina dentro de la estación. Para obtener detalles, consulte los Términos y Condiciones incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

### **¿Puedo obtener una tarjeta secundaria?**

No. No se permiten tarjetas secundarias.

### **¿Por qué a veces tengo problemas para usar mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas en restaurantes, peluquerías o salones de manicura cuando tengo suficiente dinero en mi tarjeta para cubrir la compra?**

En ocasiones, los comerciantes consultarán el saldo de su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas a fin de verificar si hay suficiente dinero para pagar un monto de compra previsto, el cual puede superar el monto real de la compra (como por ejemplo, si se incluye una propina). Si el monto de compra previsto supera el monto real de la compra y usted no tiene suficiente dinero en la tarjeta para pagar el monto de compra previsto, el comerciante puede rechazar su tarjeta. Para evitar esto, dígame al comerciante por anticipado cuánto desea pagar con su tarjeta. Si el comerciante lo permite, puede usar otra forma de pago para el resto de la compra.

### **¿A quién llamo si tengo preguntas sobre la tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?**

Llame al número de teléfono gratuito del servicio al cliente del titular de la tarjeta al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español). Este número también está impreso al dorso de su tarjeta. Tenga en cuenta que no se aplica ningún cargo por su primera llamada asistida por un operador en directo por mes. Puede aplicar un cargo por cada llamada adicional asistida por un operador. Las consultas de saldo a través del menú automatizado de marcación por tonos al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español) son sin cargo e ilimitadas. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

### **Cuénteme sobre el servicio al cliente las 24 horas.**

Puede consultar su saldo o ver su historial de transacciones durante las 24 horas del día en el sitio Web para titulares de tarjeta en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés). Llame al número de

teléfono gratuito del servicio al cliente al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español) en cualquier momento para denunciar la pérdida, el robo o el daño de una tarjeta, o si tiene una disputa o consulta sobre su tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas. Puede recibir atención en inglés o español. Muchas consultas pueden responderse a través del sistema automatizado de marcación por tonos. Algunas llamadas asistidas por un operador en directo pueden estar sujetas a un cargo. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

### **¿Puedo transferir dinero por Internet de mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas a una de mis cuentas bancarias?**

Si su programa admite esta característica, usted puede hacerlo desde el sitio Web para titulares de tarjeta en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés). Se aplica un cargo por este servicio. Para obtener detalles sobre los cargos aplicables por usar su tarjeta, consulte los Términos y Condiciones y la Lista de Cargos incluidos en el paquete de materiales de su tarjeta y publicados en [myprepaidsolution.com](http://myprepaidsolution.com) (en inglés).

### **¿Puedo solicitar que mis cuentas se deduzcan automáticamente de mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas?**

Si el emisor de la cuenta acepta pagos con tarjeta, puede utilizar su Tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas. Admitirá pagos recurrentes si tiene el saldo disponible en su tarjeta.

### **¿Cómo puedo mantener mi tarjeta de Soluciones para Tarjetas Prepagadas segura?**

- Cuando seleccione su PIN, no use ningún número ni palabra que se encuentre en su billetera (tal como su fecha de nacimiento o dirección).
- Memorice su PIN y no lo comparta nunca con nadie.
- El banco recomienda que usted cambie su PIN cada seis meses para proteger su cuenta.
- Haga compras en comercios que conoce y en los que confía.
- Revise regularmente su historial de cuenta para verificar sus transacciones. Comuníquese con nosotros inmediatamente si encuentra discrepancias.
- Asegúrese de que toda actividad de compra por Internet que realice sea segura mediante encriptación para proteger la información de su cuenta. Busque los símbolos de "transacción segura".
- Asegúrese siempre de finalizar la sesión en cualquier sitio luego de una transacción de compra efectuada con su tarjeta. Si no puede finalizar la sesión, cierre su navegador para impedir el acceso no autorizado a la información de su cuenta.
- No envíe su número de tarjeta por correo electrónico dado que habitualmente no es seguro, y no lo suministre por teléfono a menos que usted haya iniciado la llamada.
- Si esta es una tarjeta de reemplazo, asegúrese de destruir su tarjeta anterior.
- Si olvidó su PIN o desea seleccionar uno nuevo, llame al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español).
- Si en algún momento pierde o le roban su tarjeta, notifíquenos de inmediato al 1-866-307-4737 (marque 2 para recibir atención en español).