

Preguntas frecuentes del titular de la tarjeta ClinCard

► ¿Cómo uso la tarjeta ClinCard?

Puede usar su tarjeta para:

- 1) Hacer compras en la tienda (seleccionando la opción "Crédito" o "Débito")
 - El uso de la opción "Débito" requiere una clave numérica o *PIN* (consulte la sección "Cómo establecer un PIN" más abajo)
- 2) Realizar compras en línea
- 3) Retirar efectivo del cajero automático (requiere una clave numérica o *PIN*)
- 4) Obtener adelantos en efectivo en el banco. En este caso debe:
 - Conocer el saldo disponible en su tarjeta e informar al cajero de la cantidad que desea retirar. Los cajeros no pueden consultar su saldo (consulte la sección "Cómo consultar su saldo" más abajo).
 - Presentar al cajero su tarjeta ClinCard firmada y un documento de identificación válido con foto emitido por el gobierno

La tarjeta ClinCard se acepta en todos los bancos de la red MasterCard (MC). Busque el logotipo MC en la ventana o entrada del banco.

► ¿Cómo activo mi tarjeta ClinCard?

Su tarjeta se activa una vez que se carga en ella su primer pago. Firme el reverso de la tarjeta y podrá comenzar a usarla de inmediato seleccionando la opción "crédito" para realizar compras en tiendas o en línea. Si desea utilizar la tarjeta en un cajero automático o recibir un reembolso en efectivo con la función de débito, deberá crear una clave numérica o *PIN*.

► ¿Cómo configuro mi clave numérica o *PIN*?

Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795** y siga las indicaciones a través del servicio de respuesta de voz interactiva (IVR).

La **respuesta de voz interactiva** es una tecnología que permite que una computadora interactúe con humanos mediante un sistema de marcación por tonos (DTMF) usando el teclado del teléfono.

► ¿Cómo uso mi tarjeta de débito como tarjeta de crédito?

En la terminal para tarjetas, presione "crédito". Esto le permitirá firmar las transacciones en lugar de ingresar una clave numérica o *PIN*. En algunos terminales le pedirán automáticamente su clave numérica una vez haya pasado o insertado la tarjeta. En tales casos, debe presionar "cancelar" para poder firmar o decirle al cajero que desea firmar para completar su transacción.

► ¿Cómo verifico el saldo disponible en mi tarjeta?

- 1) Llame al Servicio de Atención al Cliente (**1-866-952-3795**) y siga las indicaciones a través del servicio de respuesta de voz interactiva (IVR) o
- 2) Visite MiClinCard.com y siga estos pasos:
 - a. Navegue a www.myclincard.com
 - b. Registre su cuenta
 - c. Visite la sección “Ver saldo”
- 3) Consulte su saldo usando el cajero automático (requiere el uso de una clave numérica o *PIN*)
- 4) Pregunte en su próxima visita a nuestra oficina

► ¿Hay algún cargo por usar mi tarjeta?

No hay **cargos*** por:

- Hacer compras en línea o en tiendas
- Usar la tarjeta en el cajero de cualquier banco importante
- Llamar al sistema automatizado para consultar el saldo de la tarjeta
- Llamar al Servicio de Atención al Cliente y hablar con un agente
- Añadir fondos a la tarjeta (Atención: los fondos solo pueden agregarse a la tarjeta en la página electrónica de la tarjeta)

*Las siguientes actividades **incurrirán en un cargo*** en el saldo de tarjeta:*

- No usar la tarjeta o tener fondos agregados por un período prolongado de tiempo. Por favor, llame al **1-866-952-3795** si recibe un cargo por inactividad.
- Retirar fondos en cajeros automáticos (las tarifas varían según la ubicación del cajero)
- Solicitar una consulta de saldo en papel. Para no incurrir en este cargo, consulte su saldo disponible en línea o llamando al Servicio de Atención al Cliente.
- Solicitar una tarjeta de reemplazo a través del Servicio de Atención al Cliente. Para no incurrir en este cargo, solicite su nueva tarjeta en el lugar donde participa en el estudio.

***Consulte la sección de Términos y Condiciones para ver información adicional.**

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

Si la cantidad que se adeuda es mayor que el saldo disponible en su tarjeta, asegúrese de informar de antemano al cajero del monto que desea gastar. De lo contrario, si el monto es superior al saldo disponible, la tarjeta será rechazada.

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

Si su tarjeta se pierde o se daña, notifíquelo en el lugar donde participa en el estudio. Es posible que puedan darle una tarjeta nueva sin cobrarle ningún cargo. Si no pueden reemplazar su tarjeta, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente llamando al **1-866-952-3795**. Le cobrarán una tarifa de 7 dólares por el reemplazo de su tarjeta. Recibirá su tarjeta nueva por correo en un plazo de entre 7 y 10 días.

Al usar cualquiera de estos métodos de reemplazo, su tarjeta anterior quedará desactivada. Cualquier saldo existente se transferirá a su nueva tarjeta.

Si le roban la tarjeta, llame al Servicio de Atención al Cliente (**1-866-952-3795**). El Servicio designará su tarjeta como "robada" y le ayudará a ponerse en contacto con MasterCard para abrir un informe sobre el caso.

► ¿Puedo usar mi tarjeta en un restaurante?

Sí, pero tenga en cuenta que los restaurantes (incluidos los establecimientos de comida rápida) autorizan automáticamente un cargo a su tarjeta por un valor de un 20 % sobre el total de la factura. Asegúrese por tanto de tener suficiente dinero en su tarjeta para cubrir este cargo extra.

► ¿Puedo usar mi tarjeta en una gasolinera?

Sí, pero lleve su tarjeta dentro y pídale al cajero que le cobre por una cantidad específica. De lo contrario, si paga con su tarjeta en el surtidor de gasolina, la gasolinera autorizará automáticamente un cargo a su tarjeta por un valor de 100 dólares o más. Aunque esta cantidad no se le cobrará, podrá tenerse en cuenta para calcular el saldo disponible en la tarjeta. Descontar este cargo del saldo de la tarjeta puede llevar varios días.