

Preguntas frecuentes del titular de la tarjeta ClinCard: EE. UU.

• ¿Cómo utilizo mi ClinCard?

- 1) Compras en una tienda (al seleccionar la opción “Credit” [Crédito] o “Debit” [Débito])
 - El uso de la opción “Debit” (Débito) requiere un número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) (consulte “Cómo configuro un PIN”, más abajo)
- 2) Compras en Internet
- 3) Cajero automático (automated teller machine, ATM) para recibir dinero en efectivo (requiere PIN)
- 4) Adelanto de dinero en efectivo en un banco:
 - Debe saber cuál es su saldo disponible e informar al cajero cuál es el monto que desea retirar. Los cajeros no pueden verificar su saldo (consulte “Cómo verifico mi saldo”, más abajo).
 - Muéstrelle al cajero su ClinCard firmada y una identificación válida con fotografía emitida por el gobierno.
 - ClinCard es aceptada en todos los bancos miembros de MasterCard (busque el logotipo de MC en la ventanilla o la entrada del banco)

• ¿Cómo activo mi ClinCard?

Su ClinCard se activa una vez que se carga su primer pago. Firme el dorso de la tarjeta y luego puede comenzar a usarla inmediatamente al seleccionar la opción “crédito” en las tiendas o para compras en Internet. Si desea usar la tarjeta en un cajero automático o recibir dinero en efectivo con la función “débito”, deberá crear un PIN.

• ¿Cómo configuro un PIN?

Llame a Servicio al cliente al 1-866-952-3795 y siga las instrucciones a través de la respuesta interactiva de voz (interactive voice response, IVR):

- 1) Presione 1 para inglés o 2 para español.
- 2) Presione 2 (para activar la tarjeta y para obtener información sobre la cuenta).
- 3) Ingrese el número de su tarjeta de 16 dígitos, seguido por el signo “#”.
- 4) Ingrese el número de seguridad de 3 dígitos (que aparece al dorso de la tarjeta), seguido por el signo “#”.
- 5) Ingrese un PIN de 4 dígitos de su elección, seguido por el signo “#”.
- 6) Para confirmar el PIN de 4 dígitos, vuelva a ingresarlo y luego ingrese el signo “#”.

• ¿Cómo verifico mi saldo disponible?

- 1) Llame a Servicio al cliente al 1-866-952-3795 y siga las instrucciones a través de IVR.
 - a. Presione 2 (para activar la tarjeta y para obtener información sobre la cuenta).
 - b. Ingrese el número de su tarjeta de 16 dígitos, seguido por el signo “#”.
 - c. Ingrese el PIN de 4 dígitos que ha elegido, seguido por el signo “#”.
- 2) Inicie sesión a través de MyClinCard.com.

- a. Navegue con su explorador web hasta www.myclincard.com.
- b. Haga clic en enlace "Register Account" (Registrar cuenta).
- c. Ingrese el número de su tarjeta de 16 dígitos, un nombre de usuario y una contraseña de su elección, y su dirección de correo electrónico.
- d. Haga clic en el botón "Registrar cuenta".

3) Consulta de saldo en un cajero automático (se requiere PIN).

4) Consulta en su próxima visita al consultorio.

• ¿Debo pagar algún cargo cuando utilizo mi ClinCard?

No existen **cargos*** por:

- Realizar compras en Internet o en una tienda.
- Obtener dinero en efectivo de la tarjeta presentándola en el cajero de cualquier banco reconocido.
- Llamar al sistema automatizado para consultar el saldo.
- Llamar al número de Servicio al cliente y hablar con un representante.
- Agregar fondos a la tarjeta (Nota: solamente el centro puede agregar fondos a la tarjeta).

*Las siguientes actividades **incurrirán en un cargo*** sobre el saldo de su ClinCard:*

- No utilizar la tarjeta o no agregar fondos durante más de 3 meses incurrirá en un cargo mensual. Sin embargo, siempre y cuando haya actividad en la tarjeta dentro de los 3 meses (si se agregan fondos o se realiza una transacción), se reiniciará el periodo de los meses. Si incurre en un cargo mensual, comuníquese con Servicios de asistencia de Greenphire para que anulemos el cargo por usted.
- Retiros en cajeros automáticos (los cargos varían según la ubicación).
- Solicitar un estado de cuenta impreso. En lugar de ello, siempre puede verificar su saldo disponible por Internet o llamando a Servicio al cliente.
- Solicitar una tarjeta de reemplazo a través de Servicio al cliente. En lugar de ello, en el centro del estudio pueden reemplazarle la tarjeta sin ningún costo.

****Consulte la sección **Términos y condiciones** para obtener información adicional.***

• ¿Qué sucede si el monto de la compra es mayor que el saldo en mi ClinCard?

Si el pago supera el saldo disponible en su tarjeta, asegúrese de informar al cajero sobre cuál es el monto designado que desea utilizar. De lo contrario, la tarjeta será rechazada en caso de estar autorizada para un monto más alto que el saldo disponible.

• ¿Qué debo hacer en caso de extravío, robo o daño de mi ClinCard?

Si su tarjeta es extraviada o sufre daños, notifique a su punto de contacto en el centro del estudio y el personal podrá reemplazarle la tarjeta en el sitio sin ningún costo. Esto desactivará su tarjeta anterior y se

transferirá el saldo restante a su tarjeta nueva. Si prefiere ponerse en contacto con el departamento de Servicio al cliente, deberá pagar una tarifa de 7,00 USD por el reemplazo y deberá esperar entre 7 y 10 días para recibir su nueva tarjeta por correo.

Si le roban la tarjeta, llame a Servicio al cliente al 1-866-952-3795. Servicio al cliente marcará la tarjeta como “robada” y le brindará asistencia para comunicarse con MasterCard con el fin de abrir un caso.

- **¿Puedo utilizar mi ClinCard en restaurantes?**

Sí. No obstante, tenga presente que en los restaurantes (incluidos los locales de comida rápida) autorizan previamente su tarjeta por el 20 % sobre la factura total de forma automática; por lo tanto, asegúrese de tener ese saldo disponible en su tarjeta para cubrirlo.

- **¿Puedo usar mi ClinCard en estaciones de gasolina?**

Sí. No obstante, diríjase hasta el cajero y presente su ClinCard para pagar un monto específico. De lo contrario, si utiliza la tarjeta en la bomba, la estación de gasolina autorizará previamente su tarjeta por un monto de hasta 75 USD o más. Aunque la autorización previa no es un cargo que se agrega a la cuenta, siempre que se haya realizado, dicha autorización se tiene en cuenta en el cálculo del saldo disponible. El tiempo que debe transcurrir para eliminar el monto autorizado previamente puede ser de varios días.