

# Tarjeta U.S. Bank ReliaCard®

## Preguntas frecuentes

### ¿Qué es la tarjeta ReliaCard?

ReliaCard es una tarjeta de débito prepagada emitida por U.S. Bank y que la agencia federal puede recargar. ReliaCard te proporciona una opción electrónica para recibir pagos de una agencia federal. No es una tarjeta de crédito, pero funciona de manera similar a otras tarjetas de débito prepagadas.

### ¿Cómo funciona ReliaCard?

Una vez que los fondos se han agregado a la cuenta de la tarjeta, puede utilizarse para pagar facturas y realizar compras en tiendas, en línea, por teléfono u órdenes con envío por correo. También puedes obtener retiros de efectivo con compras en comercios participantes o retirar efectivo en ATM, bancos o cooperativas de crédito. Los montos de compras, pagos de facturas o retiros de fondos en efectivo se deducen automáticamente del saldo disponible en la tarjeta.

### ¿Cuándo recibiré mi ReliaCard?

Estamos trabajando conjuntamente con los estados participantes para distribuir las tarjetas tan rápido como sea posible. Una vez que recibamos el archivo del estado, te enviaremos tu ReliaCard por correo postal dentro de dos días hábiles. Espera entre siete y diez días hábiles para que el servicio postal te entregue la tarjeta. La tarjeta llegará en un sobre blanco con ventanilla.

La tarjeta incluye lo siguiente:

- Instrucciones sobre cómo activar la tarjeta
- Una Lista de Cargos completa
- El Contrato para Titulares de Tarjetas, el cual divulga los términos y condiciones
- Una Guía de Uso que explica dónde y cómo se puede utilizar la tarjeta
- La Promesa de Privacidad de U.S. Bank



### ¿Puedo administrar mi cuenta con mi teléfono inteligente?

Sí. Puedes utilizar la aplicación de la Banca Móvil de ReliaCard para revisar el saldo de tu cuenta, inscribirte para recibir y administrar alertas por mensaje de texto, ver tus transacciones más recientes o encontrar el ATM dentro de la red más cercano. Escanea el código QR o busca **“U.S. Bank ReliaCard”** en la App Store o en Google Play.

### ¿Cómo activo mi ReliaCard cuando la reciba?

Puedes activar tu tarjeta en el sitio web de ReliaCard o en la aplicación móvil

- Escanea el código QR para activar tu tarjeta en el sitio web de ReliaCard, y haz clic en Activar Tarjeta.
- Desde la aplicación móvil, haz clic en Configurar Acceso en Línea/Activar Nueva Tarjeta.
  - Se te pedirá que crees una contraseña.
  - Elige una contraseña que tenga ocho caracteres como mínimo y que incluya al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.
  - Evita utilizar números secuenciales, como 1234, o caracteres repetidos, como 111 o aaa.
  - Ingresa cuidadosamente tu contraseña.
  - Guarda tu contraseña en un lugar seguro para referencia futura.

### ¿Qué ocurre si extravió o si me roban mi tarjeta?<sup>1</sup>

Sigue los pasos a continuación en la [Aplicación Móvil de ReliaCard](#) para reportar una tarjeta extraviada o robada o para ordenar una tarjeta de reemplazo.

- Inicia sesión en tu Aplicación Móvil
- Ve a las tres líneas en la esquina superior izquierda
- Haz clic en Administra tarjetas
- Elige el motivo del reemplazo:
  - Haz clic en Tarjeta extraviada
  - Haz clic en Tarjeta robada
  - Haz clic en Ordena una tarjeta nueva

Si no tienes toda la información requerida, entonces puedes llamar al 855-282-6161 y hablar con un representante del servicio de atención al cliente para obtener ayuda.



## ¿Estarán mis fondos disponibles cuando reciba mi tarjeta?

En algunos casos, puedes recibir tu ReliaCard antes de que se hayan cargado los fondos a la tarjeta. Los fondos se depositarán en tu tarjeta dos o tres días hábiles después de que la agencia estatal haya liberado tus fondos. Puedes monitorear el estado de tus beneficios y de tus pagos consultando el sitio web del estado en el que resides. Inscríbete en las Alertas para recibir notificaciones a través de mensajes de texto<sup>2</sup> o de correo electrónico cuando se reciba un depósito.

## ¿Cómo puedo revisar mi saldo?

**En línea:** Consulta la cuenta en línea en [usbankreliacard.com/es](http://usbankreliacard.com/es)

**Aplicación de la banca móvil:** Busca “U.S. Bank ReliaCard” en la App Store<sup>®</sup> o en Google Play<sup>™</sup><sup>3</sup>

**Mensaje de Texto<sup>2</sup>/Correo Electrónico:** Inscríbete para recibir alertas por mensajes de texto o correo electrónico cuando se depositen fondos en tu cuenta o cuando tu saldo esté bajo

## ¿Recibiré una tarjeta nueva cada vez que se realice un pago?

No, los pagos futuros se depositarán automáticamente en la tarjeta inicial.

## ¿Cómo puedo dar seguimiento a la disponibilidad de fondos y otras actividades en mi cuenta?

La mejor manera de monitorear la actividad en tu ReliaCard, incluida la disponibilidad de fondos, es inscribirse para recibir alertas por correo electrónico o mensajes de texto<sup>2</sup>.

Puedes recibir alertas acerca de:

- Fondos agregados a tu cuenta
- Saldo bajo
- Preautorizaciones
- Transacciones de Compras
- Rechazos de compras
- Compras realizadas sin que la tarjeta esté presente
- Transacciones realizadas fuera de los Estados Unidos

**Para inscribirte para recibir alertas por correo electrónico o mensajes de texto<sup>2</sup>, sigue las instrucciones al activar tu tarjeta. Puedes inscribirte para recibir alertas a través del sitio web para titulares de tarjetas o la aplicación móvil.**

También puedes enviar los siguientes mensajes de texto al 90831

- Envía “BAL” para tu saldo.
- Envía “TRANS” para transacciones recientes.
- Envía “HELP” para servicio de atención al cliente.

## ¿Cómo puedo realizar compras con mi tarjeta?

La tarjeta funciona de manera similar a otras tarjetas prepagadas o de débito. La puedes utilizar en línea, por teléfono, en tiendas de comestibles, tiendas minoristas, restaurantes, consultorios médicos, etc. Es importante conocer el saldo de la cuenta antes de realizar compras. Puedes utilizar tu tarjeta para realizar compras en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito Visa y Mastercard.

## ¿Cómo puedo obtener efectivo con personal de ventanilla en un banco o en una cooperativa de crédito?

### ¿Debo hacerlo en un ATM de U.S. Bank o en una sucursal de U.S. Bank?<sup>4</sup>

Se puede obtener efectivo en ventanilla en cualquier banco o cooperativa de crédito que sea miembro de Visa o Mastercard. No es necesario que vayas a una ubicación de U.S. Bank, pero debes conocer tu saldo disponible (el personal de ventanilla no tendrá acceso a esta información) y solicitar un retiro de efectivo por el monto que deseas retirar. Nota: es posible que tengas que proporcionar tu licencia de conducir para verificar tu identidad.

## ¿Cómo puedo obtener efectivo con mi tarjeta?<sup>4</sup>

**Retiros de efectivo con compras:** en comercios participantes como tiendas de comestibles y de conveniencia

- Cuando la máquina de autorización solicite elegir crédito o débito, selecciona “Debit” (Débito)
- Ingresas el PIN de 4 dígitos
- Selecciona “Yes” (Sí) para retiros de efectivo
- Ingresas el monto, presiona “OK”

**Retiros de fondos en ATM:** En cualquier ATM

- Inserta o desliza tu tarjeta e ingresa tu PIN de 4 dígitos
- Selecciona “Retiro de Fondos desde Cuenta de Cheques” (Withdrawal from Checking)
- Ingresas el monto que deseas retirar
- Puedes retirar efectivo en los ATM. Consulta la aplicación móvil de ReliaCard o [usbankreliacard.com/es](http://usbankreliacard.com/es) para obtener una lista de los ATM sin recargos.

**Retiros de fondos con personal de ventanilla:**

En cualquier banco o cooperativa de crédito participante

## ¿Necesito un PIN?

Puedes utilizar la tarjeta para compras sin PIN que requieren una firma seleccionando Crédito al momento de realizar una compra. Sin embargo, se debe utilizar un PIN para compras con tarjeta de débito y para retiros de efectivo en ATM. Elegirás tu PIN de cuatro dígitos al activar tu tarjeta. Guárdalo en un lugar seguro para referencia futura. Tu tarjeta puede bloquearse si realizas demasiados intentos utilizando el PIN incorrecto.

## ¿Qué necesito saber al utilizar mi tarjeta para realizar compras?

Es posible que algunos comercios en donde normalmente dejas propina (p. ej., restaurantes, salones de belleza, etc.) autoricen tu transacción por un monto mayor que el de tu compra para cubrir propinas. Asegúrate de que tu saldo pueda cubrir una propina del 20%.

Al comprar gasolina en una estación de servicio, paga adentro al cajero para evitar una retención mayor que el monto de la compra (es posible que algunos programas de ReliaCard no te permitan pagar con tu tarjeta utilizando la opción de pago en el surtidor). Los fondos retenidos no estarán disponibles para otras compras hasta que se liquide el monto real de la transacción. Los pagos realizados dentro de la estación de servicio se liquidan de inmediato por el monto real de la transacción. Revisa el material de tu programa para conocer detalles adicionales. Puedes revisar tu saldo en línea utilizando

## ¿Qué debo hacer si olvido mi PIN?

Puedes reconfigurar tu PIN en la Aplicación Móvil de ReliaCard.

- Inicia sesión en tu Aplicación Móvil
- Ve a las tres líneas en la esquina superior izquierda
- Haz clic en Administra tarjetas
- Haz clic en Reconfigura el PIN

Tu tarjeta puede bloquearse después de muchos intentos utilizando el PIN incorrecto.

## ¿Puedo obtener efectivo aunque olvide mi PIN?

Sí. Puedes ir a cualquier banco o cooperativa de crédito miembro de Visa o Mastercard y solicitar al personal de ventanilla un retiro de efectivo.

## ¿Puedo pagar mis facturas, incluyendo mi renta o hipoteca, con mi ReliaCard?<sup>5</sup>

Sí. Sigue estos simples pasos:

- Inicia sesión en [usbankreliacard.com/es](http://usbankreliacard.com/es).
- Ve a la barra de navegación superior y haz clic en Administrar Dinero.
- Haz clic en Pagar Facturas.
- Selecciona la compañía (el beneficiario) a la que deseas pagar de la lista de beneficiarios. Si no puedes encontrar a la compañía, puedes ingresar manualmente el nombre del beneficiario haciendo clic en Agregar un Beneficiario.
- Ingresas el monto que deseas pagar y seleccionas la fecha de pago.
- Haz clic en el botón Revisar y Pagar.

Recuerda programar el pago de tu hipoteca o de tu alquiler al menos cinco días hábiles antes de la fecha de vencimiento. Para obtener más información, consulta los Términos y Condiciones de Pago de Facturas.

## ¿Cómo puedo encontrar los números de ruta bancaria y de cuenta asociados a mi tarjeta?

No tendrás un número de ruta bancaria o de cuenta, ya que la agencia federal es la única fuente que puede depositar fondos en tu ReliaCard. Utiliza Pago de Facturas o tu número de tarjeta de 16 dígitos para cualquier compra.

## ¿Puedo realizar una compra mayor que el monto que tengo en mi tarjeta?

Si necesitas realizar una compra mayor que el monto que tienes en tu tarjeta, tendrás que utilizar dos medios de pago. Informa al cajero cuánto deseas que se utilice del saldo de tu tarjeta. El cajero no puede determinar tu saldo disponible. Luego, paga el saldo restante con efectivo, cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de cuenta de cheques.

## ¿Puede otra persona ver o dar seguimiento a mis transacciones o asistirme con mi cuenta?

No. Por motivos de privacidad, U.S. Bank, incluidas las sucursales bancarias, no comparte números de cuentas de tarjetas o detalles de transacciones. Sin embargo, con fines de conciliación, tu agencia federal sí tiene acceso al monto y a la fecha de cada depósito. Si necesitas más información acerca de tu cuenta, puedes iniciar sesión en la Aplicación Móvil de ReliaCard o en el sitio web para titulares de tarjetas en [usbankreliacard.com/es](http://usbankreliacard.com/es).

## ¿Cómo puedo consultar mi estado de cuenta mensual?

Los estados de cuenta mensuales se pueden consultar en línea en cualquier momento en [usbankreliacard.com/es](https://usbankreliacard.com/es) o en la aplicación móvil.

## ¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Contacta a tu agencia federal para reportar un cambio de dirección y que tu correspondencia se envíe a la dirección correcta.

## ¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre mi tarjeta?

Si tienes preguntas sobre tu depósito, como la fecha de cuándo recibirás el siguiente depósito en la tarjeta o el monto de un depósito en la tarjeta, contacta a tu agencia gubernamental. Para todas las demás preguntas sobre la tarjeta, puedes iniciar sesión en tu cuenta en [usbankreliacard.com/es](https://usbankreliacard.com/es).

## ¿Cómo puedo obtener información sobre los cargos de mi ReliaCard?

Los cargos se encuentran en la Lista de Cargos que se te envió con tu tarjeta. También puedes consultar tu lista de cargos en línea al iniciar sesión en tu cuenta en [usbankreliacard.com/es](https://usbankreliacard.com/es). Consulta la Lista de Cargos de tu programa para determinar si se aplica algún cargo específico.

## ¿Por qué se bloqueó mi cuenta?

Para tu protección, hemos colocado un bloqueo contra fraude en tu cuenta. Existen dos maneras de eliminarlo.

Utiliza tu dispositivo móvil para eliminar el bloqueo en uno a dos días hábiles.

1. Inicia sesión en [verify.usbank.com/id](https://verify.usbank.com/id) (en inglés).
2. Carga una foto de tu identificación emitida por el gobierno y una foto de ti mismo (selfie)

Utiliza [usbankreliacard.com/es](https://usbankreliacard.com/es) para que se desbloquee la cuenta dentro de cinco días hábiles.

1. Inicia sesión.
2. Selecciona Carga de Documentos dentro de los Enlaces Rápidos.
3. Selecciona Restricción de cuenta: Se requiere información adicional.
4. Selecciona Empezar.
5. Carga toda la documentación requerida que se lista en las instrucciones.

## Transcurrieron más de cinco días hábiles desde que cargué mis documentos de identificación.

### ¿Por qué no se ha desbloqueado mi cuenta?

Es posible que continúe bloqueada porque no pudimos leer los documentos que cargaste o tal vez no enviaste toda la información requerida. Comprendemos que esto puede resultar frustrante, pero te pedimos que lo intentes nuevamente.

Si bien esta comunicación de U.S. Bank se ofrece en español, las futuras comunicaciones de U.S. Bank y los documentos relacionados con sus acuerdos contractuales, divulgaciones, notificaciones y estados de cuenta, así como los servicios en Internet y de la banca móvil, pueden estar disponibles solamente en inglés. Usted debe poder leer y comprender estos documentos o tener asistencia en su traducción para poder entender y utilizar este producto o servicio. Los documentos en inglés están disponibles a petición suya.

<sup>1</sup> Generalmente, usted está protegido con Cero Responsabilidad de toda obligación por transacciones no autorizadas. Debe llamar de inmediato al número que aparece en el dorso de su Tarjeta para reportar cualquier uso no autorizado. Se pueden aplicar ciertas condiciones y limitaciones. Consulte el Contrato para Titulares de Tarjetas para obtener detalles. <sup>2</sup> En el caso de mensajes de texto, se aplican cargos estándares de mensajería a través de su proveedor de telefonía móvil, y la frecuencia de los mensajes depende de la configuración de la cuenta. <sup>3</sup> Todas las marcas y nombres comerciales pertenecen a sus respectivos dueños. El uso de estas marcas y nombres comerciales no representa un respaldo de este programa de tarjeta ni una asociación con el mismo. Todos los derechos reservados. <sup>4</sup> Vea la Lista de Cargos para obtener detalles. <sup>5</sup> Vea la Lista de Cargos para conocer las limitaciones.

La Tarjeta ReliaCard es emitida por U.S. Bank National Association, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. o Mastercard International Incorporated. Mastercard es una marca registrada y el diseño de círculos es una marca de Mastercard International Incorporated. ©2023 U.S. Bank. Miembro FDIC.

