

A continuación, se presentan algunas preguntas frecuentes generales. Para obtener información adicional sobre su tarjeta, consulte la documentación que de su Paquete de bienvenida o visite [mbd.everwherepaycard.com](http://mbd.everwherepaycard.com).

## INTRODUCCIÓN

### ¿Cómo activo mi tarjeta Money Network?

Para activar su tarjeta, descargue la Aplicación Móvil<sup>2</sup> de Money Network® y seleccione “New User?” (¿Nuevo usuario?) o llame al 1-888-292-0059. Durante la activación, se le pedirá que ingrese su número de tarjeta, los últimos 6 dígitos de su número de seguro social y el código de seguridad de 3 dígitos que figura en el reverso de su tarjeta. Podríamos pedirle que valide más su identidad y que proporcione, como mínimo, su nombre y su dirección, y que responda preguntas de verificación de identidad.

También se le pedirá que cree un PIN de 4 dígitos requerido para transacciones en cajeros automáticos y asistencia automatizada, y que escuche su saldo. Para preservar la seguridad de su cuenta, no utilice información personal como PIN.

### ¿Cómo configuro una identificación de usuario y contraseña para la aplicación móvil<sup>2</sup> o el acceso en línea?

**Aplicación móvil:** Descargue la Aplicación Móvil de Money Network y seleccione “New User?” (¿Nuevo usuario?). Siga los pasos para crear su identificación de usuario y contraseña. Asegúrese de tener a mano su tarjeta Money Network.

**En línea:** Vaya a [mbd.everwherepaycard.com](http://mbd.everwherepaycard.com) y haga clic en “Register” (Registrarse). Siga los pasos para crear su identificación de usuario y contraseña. Asegúrese de tener a mano su tarjeta Money Network.

Utilizará la misma identificación de usuario y contraseña creados para acceder en línea y para acceder a la aplicación móvil de Money Network.

## CÓMO USAR SU TARJETA

### ¿Cómo puedo encontrar el saldo de mi tarjeta Money Network?

Hay tres maneras fáciles y gratuitas<sup>1</sup> de acceder a la información del saldo y al historial de transacciones de su tarjeta Money Network:

- **En línea:** Vea su saldo e historial de transacciones en línea en cualquier momento en [mbd.everwherepaycard.com](http://mbd.everwherepaycard.com).
- **Por teléfono:** Llame al 1-888-292-0059 para escuchar su saldo e historial de transacciones utilizando nuestro sistema automatizado de respuesta de voz.
- **Aplicación móvil<sup>2</sup>:** Descargue la aplicación móvil<sup>2</sup> de Money Network en App Store® o en Google Play™.

### ¿Cómo puedo usar mi tarjeta Money Network?

- Puede usar su tarjeta de forma segura y sin cargos<sup>1</sup> para realizar compras en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa®: en tiendas, en línea o por teléfono. También puede usar su tarjeta Money Network para pagar facturas<sup>3</sup>, obtener devoluciones de efectivo por una compra con débito con PIN (cuando esté disponible) y obtener efectivo en los cajeros automáticos dentro la red, a nivel nacional, de las marcas AllPoint o MoneyPass.<sup>1</sup>
- Para encontrar cajeros automáticos dentro de la red que no cobran recargos, utilice nuestro localizador de cajeros automáticos que se encuentra en [mbd.everwherepaycard.com](http://mbd.everwherepaycard.com) o en la aplicación móvil de Money Network<sup>2</sup>. No se aplica ningún cargo por retirar efectivo en cajeros automáticos dentro de la red, de las

marcas AllPoint o MoneyPass, pero pueden aplicarse cargos si utiliza un cajero automático que no pertenece a la red<sup>1</sup>. Para obtener efectivo, simplemente siga los pasos a continuación:

1. Ingrese su PIN de 4 dígitos
2. Seleccione "Withdrawal" (Retiro) desde "Checking" (Cuenta de cheques)

## ¿Cómo uso la tarjeta Money Network sin que se apliquen cargos?<sup>1</sup>

Hay muchas maneras en las que puede usar su tarjeta sin incurrir en un cargo. Puede hacer lo siguiente:

- Realizar compras con firma o con PIN en cualquier lugar donde se acepten las tarjetas de débito Visa®: en tiendas, en línea o por teléfono.
- Obtener devoluciones de efectivo por una compra con débito con PIN, cuando esté disponible.
- Obtener efectivo en los cajeros automáticos dentro de la red que no cobran recargos, a nivel nacional, de las marcas AllPoint o MoneyPass. Para encontrar cajeros automáticos dentro de la red que no cobran recargos, utilice nuestro localizador de cajeros automáticos que se encuentra en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) o en la aplicación móvil de Money Network.<sup>2</sup>

## ¿Puedo usar mi tarjeta Money Network para hacer compras en línea?

Sí, puede usar su tarjeta para realizar compras si el sitio web del comerciante acepta pagos con tarjeta de débito Visa. Deberá ingresar la información de su tarjeta Money Network: número de tarjeta de 16 dígitos, fecha de vencimiento y código de 3 dígitos que figura en el reverso de la tarjeta. Asegúrese de haber utilizado la dirección de facturación correcta asociada con su cuenta de tarjeta. Para revisar o cambiar su dirección de facturación, inicie sesión en línea en su cuenta de tarjeta, visite [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) y haga clic en “My Profile” (Mi perfil) o inicie sesión en la Aplicación móvil<sup>2</sup> de Money Network y visite “My Settings” (Mis configuraciones).

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Puedo usar mi tarjeta Money Network para comprar comestibles y hacer otras compras en tiendas?

Sí, puede usar su tarjeta para realizar compras en tiendas que acepten tarjetas de débito Visa. Una vez que esté listo para pagar: Inserte su tarjeta en el lector de tarjetas o preséntela y siga las indicaciones en la pantalla. Puede optar por firmar la transacción o ingresar su PIN de 4 dígitos. El proceso para realizar compras puede variar según el comerciante. Puede obtener devoluciones de efectivo en comercios participantes cuando ingresa su PIN de 4 dígitos para compras.

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Cómo compro gasolina con la tarjeta Money Network?

Para comprar gasolina con su tarjeta Money Network, debe entregar la tarjeta al asistente para pagar por adelantado la gasolina y evitar una autorización previa. Al igual que con la mayoría de las tarjetas de débito, si usted paga en el surtidor, los comerciantes autorizarán previamente su compra, lo cual retiene, de forma temporal, el saldo de su tarjeta, por un monto que podría ser mayor al de la transacción. Una vez procesado, se liberará el dinero y se ajustará su saldo. Los fondos autorizados de forma previa pueden demorar hasta 7 días hábiles en estar disponibles nuevamente en el saldo de la cuenta de su tarjeta.

## ¿Puedo usar mi tarjeta Money Network para retirar efectivo en un cajero automático?

Sí, puede usar su tarjeta para retirar efectivo de cajeros automáticos. Visite nuestro localizador de cajeros automáticos en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) o utilice la aplicación móvil<sup>2</sup> de Money Network para encontrar cerca de usted cajeros automáticos dentro de la red que no cobran recargos y que tengan las marcas AllPoint o MoneyPass. Si utiliza un cajero automático que no pertenece a la red, incurrirá en un cargo. Además, el operador del cajero automático que no pertenece a la red puede aplicar un cargo adicional.

Para obtener efectivo, simplemente siga los pasos a continuación:

1. Ingrese su PIN de 4 dígitos
2. Seleccione “Withdrawal” (Retiro) desde “Checking” (Cuenta de cheques)

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Cómo puedo obtener efectivo con mi tarjeta Money Network?

Hay varias maneras en las que puede obtener efectivo con su tarjeta (tenga en cuenta que pueden aplicarse límites a la cantidad de efectivo que puede retirar en comercios y cajeros automáticos):

### Efectivo de un cajero automático:

No se aplica ningún cargo por retirar efectivo en cajeros automáticos dentro de la red, de las marcas AllPoint o MoneyPass, pero pueden aplicarse cargos si utiliza un cajero automático que no pertenece a la red.

Para encontrar cajeros automáticos dentro de la red que no cobran recargos, utilice nuestro localizador de cajeros automáticos que se encuentra en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) o en la aplicación móvil de Money Network<sup>®.2</sup>

Para obtener efectivo, simplemente siga los pasos a continuación:

1. Ingrese su PIN de 4 dígitos
2. Seleccione "Withdrawal" (Retiro) desde "Checking" (Cuenta de cheques)

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

### Devoluciones de efectivo de comerciantes participantes:

La manera más fácil de obtener devoluciones de efectivo con su tarjeta es en los lugares donde usted ya compra, como supermercados y tiendas de conveniencia. Simplemente, siga los pasos a continuación:

1. Seleccione "Debit" (Débito) en el teclado
2. Ingrese su PIN de 4 dígitos
3. Seleccione "Yes" (Sí) para devolución de efectivo
4. Ingrese el monto y presione "OK" (Aceptar)

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

### Efectivo de un banco o cajero de una cooperativa de crédito:

Puede visitar cualquier sucursal de un banco o cooperativa de crédito miembro de Visa para retirar efectivo, pero se pueden aplicar cargos<sup>1</sup>. Para retirar efectivo:

1. Debe saber cuál es su saldo de antemano: el cajero no tiene la información de cuánto dinero tiene en su tarjeta.
2. Pida al cajero la cantidad que desea retirar.
3. Necesitará su PIN de 4 dígitos y es posible que se le solicite una forma adicional de identificación.

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Puedo pagar el alquiler o la hipoteca con mi tarjeta Money Network?

Sí, puede usar su tarjeta para pagar el alquiler o la hipoteca si el arrendador o la compañía hipotecaria aceptan pagos con tarjeta de débito Visa. Para completar la transacción, deberá ingresar la información de su tarjeta, según lo indicado por el arrendador o la compañía hipotecaria.

## ¿Puedo usar mi Tarjeta Money Network para hacer pagos periódicos?

Sí, puede usar su tarjeta para pagos periódicos de facturas; sin embargo, debe asegurarse de tener fondos suficientes para cubrir la totalidad de la factura. Si los fondos no son suficientes, su pago puede ser rechazado o parcialmente autorizado. Para completar la compra, debe utilizar otra forma de pago o intentar realizar una transacción igual o inferior al saldo disponible de la cuenta de la tarjeta.

## ¿Cómo puedo transferir los fondos de mi tarjeta Money Network a mi cuenta bancaria?

Hay varias maneras de transferir los fondos de su tarjeta Money Network a una cuenta bancaria existente sin costo para usted<sup>1</sup>. Necesitará el número de ruta y de cuenta de su cuenta bancaria para completar la transferencia.

### Transfiera fondos en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com)

1. Asegúrese de haber activado su tarjeta Money Network antes de intentar transferir fondos.
2. Regístrese para obtener acceso en línea, visite [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) y haga clic en "Login" (Iniciar sesión) y "Register Now" (Registrarse ahora). Siga los pasos para crear su identificación de usuario y contraseña. Asegúrese de tener a mano su tarjeta Money Network.
3. Seleccione "Transfers in U.S." (Transferencias en los EE. UU.) en "Money Out" (Salida de fondos).
4. Siga los pasos para configurar la cuenta bancaria de destino antes de completar la transferencia ACH.
5. Las transferencias deben registrarse en su cuenta bancaria entre 2 y 3 días hábiles.

### Transfiera fondos a través de la aplicación móvil de Money Network<sup>2</sup>

1. Asegúrese de haber activado su tarjeta Money Network antes de intentar transferir fondos.
2. Descargue la aplicación móvil de Money Network y regístrese para obtener acceso móvil haciendo clic en "New User?" (¿Nuevo usuario?). Siga los pasos para crear su identificación de usuario y contraseña. Asegúrese de tener a mano su tarjeta Money Network.
3. Haga clic en el menú superior izquierdo y en "Send Money to an External Bank Account" (Enviar dinero a una cuenta bancaria externa) en "Money Out" (Salida de fondos).
4. Siga los pasos para configurar la cuenta bancaria de destino antes de completar la transferencia ACH.
5. Las transferencias deben registrarse en su cuenta bancaria entre 2 y 3 días hábiles.

### Transfiera fondos llamando al 1-888-292-0059.

1. Asegúrese de haber activado su tarjeta Money Network antes de intentar transferir fondos.
2. Llame al 1-888-292-0059 y siga las indicaciones para autenticarse con la Unidad de respuesta de voz interactiva (IVRU).
3. Una vez que la IVRU lo autentique, siga las indicaciones automatizadas para configurar la cuenta bancaria de destino antes de completar la transferencia ACH.
4. Las transferencias deben registrarse en su cuenta bancaria entre 2 y 3 días hábiles.

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Qué sucede si devuelvo bienes o servicios comprados con mi tarjeta Money Network?

Si tiene derecho a un reembolso por bienes o servicios que obtuvo con su tarjeta Money Network, el comerciante gestionará la devolución y el reembolso. Si el comerciante acredita en su tarjeta, el crédito puede tardar unos días hábiles en aparecer o estar disponible en su saldo.

Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

## ¿Por qué hay una "pending transaction" (transacción pendiente) en mi tarjeta Money Network?

Las transacciones pendientes son transacciones (como compras en puntos de venta [POS], retiros en cajeros automáticos, transferencias de fondos, etc.) que se han realizado con su tarjeta pero que aún no se han compensado en su cuenta. Generalmente, los comerciantes liquidan las transacciones pendientes al final del día; sin embargo, las políticas de liquidación varían según el comerciante. Mientras una transacción esté pendiente, los fondos no estarán disponibles para su uso.

## ¿Qué sucede si intento usar mi tarjeta Money Network para una compra superior a mi saldo disponible?

Si no tiene dinero suficiente en el saldo disponible en su cuenta para cubrir una compra, la transacción puede ser rechazada o parcialmente autorizada. Para completar la compra, debe utilizar otra forma de pago o intentar realizar una transacción igual o inferior al saldo disponible de la cuenta de la tarjeta.

## ¿Qué debo hacer si mi tarjeta Money Network es rechazada?

Primero, debe verificar el saldo disponible en su cuenta, para ver si tiene dinero suficiente disponible, y verificar la fecha de vencimiento en su tarjeta, para ver si aún es válida. Si tiene dinero suficiente y su tarjeta es válida, llame al número que aparece en el reverso de la tarjeta para obtener asistencia.

## **ADMINISTRAR LA CUENTA DE LA TARJETA**

### ¿Qué sucede si olvidé mi identificación de usuario o contraseña?

Haga clic en iniciar sesión en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) y, luego, haga clic en el signo de interrogación junto a identificación de usuario o contraseña, y siga los pasos para restablecer su identificación de usuario o contraseña. También puede llamar al 1-888-292-0059 para restablecer la identificación de usuario o la contraseña.

### ¿Puedo elegir el PIN?

Sí, puede usar un número de cuatro dígitos de su elección. Recuerde que su PIN mantiene la seguridad de su cuenta y el dinero que está en ella. Nunca debe darle su PIN a nadie por ningún motivo, ni siquiera a alguien de su confianza. También, para preservar la seguridad de su cuenta, no utilice información personal como PIN.

### ¿Qué debo hacer si olvido mi PIN?

Llame a Servicio de atención al cliente al 1-888-292-0059, seleccione su idioma y seleccione la opción Servicio de atención al cliente. Luego, siga las indicaciones del menú para crear un PIN nuevo. Para tramitar un cambio de PIN, necesitará el número de 16 dígitos de su tarjeta Money Network. Una vez actualizado, el PIN nuevo se activará de inmediato.

### ¿Por qué mi dinero está retenido?

Ciertos tipos de compras (gasolineras, hoteles, alquiler de automóviles, restaurantes, etc.) requieren una autorización previa que retiene, de forma temporal, el saldo de su tarjeta por un monto que podría ser mayor al de la transacción. Una vez procesado, se liberará el dinero y se ajustará su saldo. Los fondos autorizados de forma previa pueden demorar hasta 7 días en estar disponibles nuevamente en el saldo de la cuenta de su tarjeta (hasta 31 días para el alquiler de automóviles).

### ¿Qué sucede si pierdo o me roban la tarjeta Money Network?

Si ha extraviado su tarjeta, puede bloquearla iniciando sesión en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) para evitar transacciones no autorizadas o retiros en cajeros automáticos mientras la busca. Si pierde la tarjeta de forma permanente, es importante que llame a Servicio de atención al cliente al 1-888-292-0059 y elija la opción de asistencia para el reemplazo, la reemisión, la pérdida o el robo de la tarjeta. La tarjeta que perdió o le robaron se desactivará para evitar que cualquier persona la use; y, si usted lo solicita, se le puede proporcionar una tarjeta de reemplazo sin costo alguno para usted. Para obtener más información, consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com).

### ¿Qué hago si creo que se ha cometido un error, no reconozco o no autoricé una transacción?

Si cree que se ha cometido un error o si tiene preguntas sobre su cuenta, llame al número de Servicio de atención al cliente al 1-888-292-0059 para comenzar el proceso de disputa. Para obtener información adicional sobre transacciones no autorizadas, consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com).

### ¿Cómo funciona la política de Cero responsabilidad de Visa?

Para obtener más información, consulte su Acuerdo del titular de la tarjeta en línea en [mbd.everywherepaycard.com](http://mbd.everywherepaycard.com) o haga clic [aquí](#). La política de Cero responsabilidad de Visa cubre únicamente las tarjetas emitidas en los EE. UU. y no se aplica a las transacciones en cajeros automáticos, a las transacciones con PIN no procesadas por Visa ni a determinadas transacciones con tarjetas comerciales. El titular de la tarjeta debe

notificar al emisor de inmediato sobre cualquier uso no autorizado. Consulte al emisor para obtener más detalles o haga clic [aquí](#) para obtener más información.

## **INFORMACIÓN ADICIONAL DE LA TARJETA**

### **¿La agencia estatal que me inscribió podrá ver cómo gasto los fondos en de tarjeta Money Network?**

No. No compartimos información de transacciones con las agencias estatales. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de intercambio de datos, consulte la política de privacidad incluida en su Paquete de bienvenida.

### **¿El uso de la tarjeta Money Network afectará mi calificación crediticia?**

No. Esta no es una tarjeta de crédito y no afectará su calificación crediticia.

### **¿La tarjeta Money Network está vinculada a mi cuenta bancaria?**

No. Su tarjeta está vinculada a los fondos retenidos en una cuenta prepagada en New York Community Bank, tanto la tarjeta Money Network como los fondos asociados son independientes de cuenta bancaria separada que usted tenga.

### **¿Puedo solicitar una tarjeta Money Network adicional para un familiar?**

No. Solo se proporciona una tarjeta. No hay disponibles tarjetas adicionales para los miembros de la familia.

### **Recibí un mensaje de que mi número de teléfono estaba bloqueado cuando llamé al 1-888-292-0059. ¿Qué puedo hacer?**

El Servicio de atención al cliente de la tarjeta Money Network no puede atender llamadas telefónicas desde números de teléfono bloqueados, lo que podría deberse a una configuración de su operador o de su teléfono móvil. Puede cambiar esta configuración con su operador o en su teléfono móvil. De lo contrario, puede volver a llamarnos desde un número desbloqueado.

<sup>1</sup>Ciertos cargos pueden estar asociados con el uso de algunas transacciones o servicios. Inicie sesión en línea para ver su Acuerdo del titular de la tarjeta y la Lista de cargos para obtener más información.

<sup>2</sup>Se aplican cargos estándar por mensajes y uso de datos.

<sup>3</sup>No todos los emisores de facturas aceptan tarjetas para pagos. Consulte el sitio web del emisor de la factura.

© 2022 Money Network Financiamiento, LLC. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, marcas de servicio y nombres comerciales mencionados en esta documentación son propiedad de sus respectivos dueños. Los cheques Money Network® y las tarjetas Money Network® son emitidos por New York Community Bank, Miembro de la FDIC, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. La tarjeta Money Network se acepta en todos los lugares donde se aceptan tarjetas de débito Visa.

Google Play y el logotipo de Google Play son marcas registradas de Google LLC. Apple, el logotipo de Apple, iPhone y iPad son marcas registradas de Apple Inc., registradas en los EE. UU. y en otros países y regiones. App Store es una marca de servicio de Apple Inc.