

Prospera Rellevate Mastercard Prepago - Preguntas Frecuentes

Sobre el programa

¿Qué es la tarjeta prepago Prospera Rellevate Mastercard?

La tarjeta prepago Prospera Rellevate Mastercard es una tarjeta recargable que puedes usar para recibir depósitos, cargar efectivo, pagar cuentas, enviar dinero dentro de EE.UU., hacer compras y sacar efectivo en cajeros automáticos. Incluye una tarjeta física y acceso digital.

¿Quién es Rellevate?

Rellevate es una plataforma digital de servicios financieros que te ayuda a acceder y usar tu dinero en cualquier momento, de forma segura por internet y desde la app móvil.

¿En qué se diferencia esta tarjeta de una tarjeta de crédito?

Esta es una tarjeta prepago, no una tarjeta de crédito. Solo puedes gastar el dinero que tengas disponible en tu cuenta.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Puedes usar tu tarjeta donde acepten Mastercard: en tiendas, en línea, por teléfono y para sacar efectivo en cajeros automáticos.

Cómo empezar

¿Dónde puedo obtener la tarjeta?

Puedes inscribirte con Prospera en las sucursales participantes de Northgate. En el módulo de servicios financieros te ayudan a abrir tu cuenta.

¿Qué información necesito para abrir la cuenta?

La ley federal exige que se recoja tu información personal para verificar tu identidad y ayudar a prevenir fraude y lavado de dinero bajo la Ley USA PATRIOT.

¿Tiene algún costo obtener la tarjeta?

No hay costo por obtener la tarjeta, pero debes cargar mínimo \$20 para abrir la cuenta.

¿Van a revisar mi crédito para abrir esta tarjeta?

No. Para abrir tu cuenta no se necesita reporte de crédito ni revisión de tu puntaje FICO. Sí tenemos que verificar tu identidad según la ley federal, incluyendo datos como tu nombre, dirección y fecha de nacimiento.

¿Recibo la tarjeta de inmediato?

Tienes dos opciones:

1. **Inscribirte y usar una tarjeta digital:** te inscribes con Prospera, descargas la app y puedes usar tu tarjeta digital de inmediato. Puedes agregarla a Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay, si tu dispositivo es compatible. Tu tarjeta física personalizada llega por correo en 7 a 10 días.
2. **Recibir una tarjeta instantánea en la tienda:** Prospera puede darte una tarjeta sin nombre para uso inmediato. Después recibirás por correo una tarjeta con chip personalizada.

Importante: cuando recibas y actives tu tarjeta personalizada, la tarjeta instantánea se desactiva y ya no la podrás usar.

¿Hay app móvil o cuenta en línea?

Sí. Puedes usar la app móvil de Rellevate o entrar a rellevate.com para ver tu saldo, revisar movimientos, enviar dinero, pagar cuentas y ver tus estados de cuenta.

¿Qué billeteras móviles puedo usar con mi tarjeta?

Puedes agregar tu tarjeta a Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay en dispositivos compatibles, donde esté disponible.

¿Cómo agrego mi tarjeta a la billetera móvil?

Debes ingresar manualmente el número de tarjeta de 16 dígitos, la fecha de vencimiento y el CVV de 3 dígitos. Luego recibirás un código por email o texto para confirmar.

¿Cuál es mi usuario y mi contraseña?

Tu usuario es el correo electrónico que usaste al inscribirte. Tu contraseña la creas cuando configuras la cuenta.

¿La app y el sitio están disponibles en español?

Sí. Puedes elegir español en la página de inicio de sesión y en la sección “My Profile” después de entrar.

Cómo agregar dinero

¿Cómo puedo agregar dinero a mi tarjeta?

Puedes agregar dinero de estas formas:

- Configurando depósito directo a tu tarjeta.
- Cargando efectivo en el módulo de servicios financieros de Prospera.
- Cargando efectivo desde cheques que cobres en Prospera.
- Usando otros métodos electrónicos de transferencia disponibles en el programa.

Límites para cargar dinero:

- Cargas en efectivo: hasta \$5,000 por día y \$15,000 por mes.
- ACH, depósito directo y otras transferencias electrónicas: hasta \$15,000 por mes. •

Transferencias ACH “de mí a mí”: hasta \$3,000 por día y \$15,000 por mes.

Algunos métodos tienen costo y otros no. Revisa tu tabla de tarifas para más detalles.

¿Puedo recibir depósito directo en mi tarjeta?

Sí. En la app de Rellevate o en secure.rellevate.com, en “Fund My Account”, encontrarás el número de ruta y número de cuenta de tu tarjeta. Esa es la información que debes dar a tu empleador si quieres recibir tu pago en la tarjeta.

¿Cuál es el saldo máximo de la tarjeta?

El saldo máximo es de \$15,000.

¿Gano intereses sobre el saldo de mi cuenta?

No. Los fondos de la tarjeta no generan intereses.

Compras y retiros

¿Cómo hago compras con mi tarjeta?

Puedes usar tu tarjeta donde acepten Mastercard para compras en tiendas, en línea y por teléfono, sujeto a los límites de gasto aplicables.

Límites de compras dentro de EE.UU.

- Compras con firma: hasta \$10,000 por día y \$15,000 por mes.
- Compras con PIN: hasta \$10,000 por día y \$15,000 por mes.
- Compras en línea: hasta \$10,000 por día.

Límites de compras internacionales

- Compras con firma: hasta \$3,000 por día y \$12,000 por mes.
- Compras con PIN: hasta \$3,000 por día y \$12,000 por mes.
- Compras en línea: hasta \$5,000 por día y \$12,000 por mes.

¿Puedo sacar efectivo en cajeros automáticos?

Sí. Puedes sacar efectivo en cajeros que acepten Mastercard. Se cobra \$3.50 por cada retiro y el operador del cajero puede cobrar otra tarifa. La red Allpoint no cobra recargo del operador y está disponible en todo el país y en algunas sucursales Prospera.

¿Qué es una retención por preautorización?

Algunas compras, como en gasolineras, restaurantes, hoteles o renta de autos, pueden poner una retención temporal en tu saldo por un monto mayor al de la compra. Ese dinero se libera después, pero puede tardar varios días en reflejarse.

Ejemplos:

- **Gasolineras:** si pagas en la bomba, pueden retener hasta \$100 o más por hasta 5 días. Lo mejor es pagar el monto exacto en caja.
- **Restaurantes:** pueden agregar 25% o más para cubrir la propina.

- **Hoteles:** pueden retener el monto de la reservación más un extra para gastos incidentales.

Enviar dinero y pagar cuentas

¿Puedo enviar dinero a familia y amigos?

Sí. El programa incluye envíos de dinero dentro de EE.UU., como transferencias instantáneas de tarjeta a tarjeta y transferencias a cuentas bancarias para el día siguiente.

¿A quién puedo enviar dinero?

Puedes enviar dinero a casi cualquier persona con una cuenta bancaria en EE.UU. que cumpla con los requisitos del banco receptor. Por seguridad, se recomienda enviar dinero solo a personas que conozcas y en quienes confíes.

¿Cómo envío dinero?

Ve a la pestaña “Send Money” en la app o en línea e ingresa la información del destinatario.

¿Cuánto dinero puedo enviar?

Puedes enviar hasta \$5,000 por transacción o por día, con un máximo de \$12,000 al mes.

¿Cuándo llega el dinero?

Tienes dos opciones:

- **Instant Send:** llega de inmediato.
- **Next Day Send:** se procesa hoy y llega al siguiente día.

¿Qué pasa si me equivoco en un Instant Send?

Una vez enviado el dinero, no se puede recuperar. Por eso es muy importante revisar bien la información antes de confirmar.

¿Puedo pagar cuentas con esta tarjeta?

Sí. Puedes usar la función Bill Pay en la app o en línea para pagar muchas de tus cuentas directamente desde tu saldo.

¿Puedo programar pagos?

Sí. Puedes programar pagos futuros y el sistema los procesará automáticamente en la fecha que

elijas. **Tarifas**

Tipo de tarifa	Monto
Retiro en cajero (ATM)	\$3.50 por retiro
Consulta de saldo en ATM	\$3.50 por consulta
Reemplazo de tarjeta	\$4.95 por reemplazo
Entrega urgente	\$14.95 por solicitud
Instant Send Money	\$2.95 por transacción
Next Day Send Money	\$0
Bill Pay	\$0
Carga ACH a la tarjeta	\$0
Depósito directo	1% del monto ACH hasta \$3,000 y 1.5% de lo que exceda \$3,000

Manejo de la cuenta

¿Cómo actualizo mi dirección?

Llama a servicio al cliente al 1-833-200-1639.

¿Cómo actualizo mi teléfono, correo o contraseña?

Entra a tu cuenta y ve a “My Profile”. Ahí puedes cambiar tu número de teléfono, correo electrónico y contraseña.

¿Puedo obtener estados de cuenta y contratos?

Sí. Puedes ver y descargar estados de cuenta, contratos y divulgaciones entrando a tu cuenta y yendo a la sección “Agreements”.

Seguridad y protección

¿Qué hago si pierdo mi tarjeta o me la roban?

Llama de inmediato a servicio al cliente al 1-833-200-1639 para reportar la tarjeta perdida, robada o dañada.

¿Puedo suspender mi tarjeta si no la encuentro?

Sí. Puedes suspenderla y reactivarla en la app, en la configuración de la tarjeta, o llamando a servicio al cliente.

¿Este programa está asegurado por la FDIC?

Sí. Tu dinero se mantiene en cuentas aseguradas por la FDIC, generalmente hasta el límite estándar aplicable.

¿Qué pasa si veo movimientos en mi cuenta que no hice?

Comunícate de inmediato usando el número al reverso de tu tarjeta o el número de servicio al cliente en la app. Se puede bloquear la tarjeta, investigar la transacción y, cuando aplique, darte un crédito provisional mientras se revisa el caso.

¿Cómo puedo disputar una transacción?

Llama a servicio al cliente al 1-833-200-1639.

Avisos legales

Rellevate ofrece servicios bancarios a través de Republic Bank & Trust Company, miembro FDIC.

La tarjeta prepago Prospera Rellevate Mastercard es emitida por Republic Bank & Trust Company bajo licencia de Mastercard.