

Las cuentas de Republic Bank se ofrecen y se gestionan únicamente en inglés. El Banco brinda materiales sobre origen de transferencias, servicios, cobranzas y otros tipos de información en inglés. Como cortesía hacia nuestros clientes y en la medida de lo posible, intentaremos proporcionar traducciones al español de los documentos oficiales en inglés.

Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard®

Preguntas frecuentes

Una guía rápida sobre tu tarjeta, tu cuenta, los límites, las transferencias, las tarifas y la asistencia.

Importante: Estas preguntas frecuentes son una referencia rápida. Consulta tu [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) y la [Tabla de tarifas](#) para obtener más detalles.

Sobre el programa

¿Qué es la Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard?

La Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard es una tarjeta prepagada recargable de uso general que incluye una tarjeta física y acceso digital. Sus funciones pueden incluir recargas de efectivo, transferencias de dinero dentro de EE. UU., compras, retiros en cajeros automáticos (ATM) y depósito directo, según el estado de verificación de tu identidad y los requisitos aplicables del programa.

¿Quién es Rellevate?

Rellevate es una plataforma digital de servicios financieros para consumidores que ayuda a las personas a acceder a su dinero y usarlo en cualquier momento, a través de tarjetas prepagadas y una experiencia en línea y móvil segura.

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

Es una tarjeta prepagada, no una tarjeta de crédito, así que solo puedes gastar el dinero depositado y disponible en la cuenta.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Puedes usar la tarjeta en cualquier lugar donde se acepte Mastercard: para hacer compras en tiendas, en línea o por teléfono, y para retirar efectivo en cajeros automáticos (ATM). Se aplican tarifas; consulta tu [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para obtener más detalles.

Primeros pasos

¿Dónde puedo obtener la tarjeta?

Puedes inscribirte a través de Prospera en las tiendas Northgate participantes, donde el mostrador de servicios financieros puede ayudarte con la inscripción.

¿Qué información necesito para abrir una cuenta?

La ley federal exige recopilar información personal para verificar la identidad y ayudar a prevenir el fraude y el lavado de dinero. Podemos pedirte información como tu nombre, domicilio físico, fecha de nacimiento, número de Seguro Social o ITIN, número de teléfono y otros datos de identificación.

¿Tiene algún costo obtener la tarjeta?

No hay tarifa por recibir o activar una Tarjeta Prospera. Para abrir una cuenta de la tarjeta, se requiere una recarga inicial mínima de \$20.00 en efectivo. Los depósitos ACH, incluido el depósito directo, están disponibles después de que se verifique tu identidad. Esto no es una tarifa: tu dinero se carga a tu tarjeta y está disponible para que lo uses, sujeto al estado de tu cuenta y a los límites aplicables.

¿Revisarán mi crédito para abrir esta tarjeta?

No. Abrir tu cuenta de la Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard no requiere un informe de crédito ni una revisión de tu puntaje FICO. Sin embargo, debemos verificar tu identidad como lo exige la ley federal. Esto significa que recopilamos y confirmamos información como tu nombre, domicilio físico, fecha de nacimiento y otros datos para ayudar a prevenir el fraude y el lavado de dinero.

¿Recibiré una tarjeta de inmediato?

Hay dos formas de comenzar:

Inscríbete y usa una tarjeta digital

Puedes inscribirte en Prospera, descargar la aplicación, activar tu tarjeta digital y acceder a ella de inmediato. Puedes agregar la tarjeta a billeteras móviles/digitales compatibles (como Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay) y usarla de inmediato en un dispositivo móvil. Después, se te enviará por correo una tarjeta física personalizada, que debería llegar en un plazo de 7 a 10 días.

Obtén una tarjeta instantánea en la tienda

Prospera puede entregarte en la tienda una tarjeta no personalizada para uso inmediato. Después, se te enviará por correo una tarjeta personalizada con chip.

Importante: Una vez que recibas y actives la tarjeta personalizada, la tarjeta instantánea inicial se desactivará y ya no podrá usarse.

¿Hay una aplicación móvil o una cuenta en línea?

Sí. Puedes usar la aplicación móvil de Rellevate o el sitio web seguro en rellevate.com para ver tu saldo, revisar tus transacciones, enviar dinero y consultar 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 estén disponibles. La disponibilidad puede variar según el dispositivo, el sistema operativo y la elegibilidad del titular de la tarjeta.

¿Cómo agrego mi tarjeta a mi billetera móvil?

Debes ingresar manualmente la información de tu tarjeta en tu billetera móvil: el número de tarjeta de 16 dígitos, la fecha de vencimiento y el CVV (código de seguridad de 3 dígitos). Recibirás un código de un solo uso por correo electrónico o mensaje de texto para confirmar que tu tarjeta se agregó a la billetera.

¿Cuál es mi nombre de usuario y mi contraseña?

Tu nombre de usuario es el correo electrónico que usaste durante la inscripción, y tu contraseña es la que creaste al configurar tu cuenta.

¿La aplicación y el sitio web están disponibles en español?

Sí. Puedes elegir español en la página de inicio de sesión y en la sección “My Profile” (Mi perfil) después de iniciar sesión.

Agregar dinero

¿Cómo puedo agregar dinero a mi tarjeta?

Si eres titular verificado, puedes agregar dinero a tu tarjeta de estas formas:

- Recargas de efectivo en el mostrador de servicios financieros de Prospera
- Carga del efectivo de cheques cambiados en Prospera
- Otros métodos de transferencia electrónica compatibles disponibles en el programa
- Depósito directo a tu tarjeta. Hay una tarifa del 1% por cargar dinero mediante depósito ACH, incluido el depósito directo.
- También hay límites sobre cuánto puedes cargar: la recarga mínima en efectivo es de \$20, y las recargas en efectivo y los depósitos ACH tienen un límite de \$12,500 cada uno por día calendario y por mes. Consulta el [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer las tarifas y los límites.

¿Puedo recibir depósito directo en mi tarjeta?

Sí, el depósito directo está disponible solo para titulares verificados. Hay una tarifa del 1% por cargar dinero mediante depósito ACH, incluido el depósito directo.

Una vez que tu cuenta esté verificada y sea elegible para depósito directo, puedes encontrar tus números de ruta y de cuenta en la aplicación móvil de Rellevate o al iniciar sesión en secure.rellevate.com y seleccionar “Fund My Account” (Agregar fondos a mi cuenta). Entrega estos números a tu empleador para que deposite todo o parte de tu sueldo en tu cuenta de la tarjeta. Consulta la [Tabla de tarifas](#) del [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer las tarifas aplicables.

¿Gano intereses sobre el saldo de mi cuenta?

No, los fondos de la tarjeta no generan intereses.

Compras y acceso a efectivo

¿Cómo hago compras con mi tarjeta?

Puedes usar tu tarjeta en cualquier lugar donde se acepte Mastercard para tus compras de todos los días en tiendas, en línea y por teléfono, hasta los límites de gasto. Consulta el [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer los límites de gasto y más detalles.

Límites de compras en EE. UU.

- Compras con firma: límite diario acumulado de \$5,000 y límite mensual acumulado de \$15,000
- Compras con PIN: límite diario acumulado de \$5,000 y límite mensual acumulado de \$15,000
- Transacciones en línea: límite diario acumulado de \$5,000 y límite mensual acumulado de \$15,000

Límites de compras internacionales

- Compras con firma: límite diario acumulado de \$3,000 y límite mensual acumulado de \$12,000
- Compras con PIN: límite diario acumulado de \$3,000 y límite mensual acumulado de \$12,000
- Transacciones en línea: límite diario acumulado de \$3,000 y límite mensual acumulado de \$12,000

¿Puedo obtener efectivo en un cajero automático (ATM)?

Sí. Puedes retirar efectivo en los ATM que acepten Mastercard. Se aplica una tarifa de \$3.50 por cada retiro en un ATM, y el operador del ATM también puede cobrar una tarifa aparte. La red de ATM Allpoint no cobra recargo del operador; los ATM Allpoint están disponibles en todo el país y en las tiendas Prospera participantes.

¿Hay límites para los retiros de efectivo?

Sí. Los límites de retiro de efectivo incluyen:

- Total de retiros de efectivo (ATM, en ventanilla y compras con PIN con retiro de efectivo): \$5,000 en un período de 24 horas y \$15,000 por mes
- Retiros en ATM: \$500 por día calendario y \$5,000 por mes. El propietario u operador del ATM puede establecer límites más bajos.
- Retiros de efectivo en ventanilla (OTC) en un banco: \$5,000 por día calendario y \$15,000 por mes

Consulta el [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer los límites de retiro de efectivo y más detalles.

¿Qué es una retención por preautorización?

Algunas compras (gasolineras, restaurantes, hoteles, alquiler de autos, etc.) requieren una preautorización. Al procesarse la compra, pueden retener temporalmente dinero del saldo de tu tarjeta por un monto mayor que el de la compra real. El dinero se liberará y tu saldo se ajustará. Los fondos preautorizados pueden tardar varios días en reflejarse en el saldo de tu tarjeta. Algunos comercios pueden aplicar plazos de retención distintos.

Enviar dinero

Consulta la [Tabla de tarifas](#) del [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer las tarifas aplicables.

¿Puedo enviar dinero a familiares y amigos?

Una vez verificada tu documentación de incorporación, puedes usar tu Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard para enviar fondos a casi cualquier persona con una cuenta bancaria en EE. UU. que cumpla los criterios de elegibilidad, los cuales pueden variar según el banco del destinatario. Por tu seguridad, te recomendamos usar Rellevate solo para enviar dinero a personas que conoces y en quienes confías, como amigos y familiares. Consulta el [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para obtener más detalles.

Si tu cuenta es elegible, solo ve a la pestaña “SEND MONEY” (ENVIAR DINERO) en tu aplicación o en línea, e ingresa la información del destinatario para enviar dinero a amigos y familiares.

Rellevate ofrece dos opciones para enviar dinero: Envío Instantáneo (Instant Send) o Envío al Día Siguiente (Next Day Send).

Envío Instantáneo

Consulta la [Tabla de tarifas](#) del [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer las tarifas aplicables. Sigue estas instrucciones para hacer un Envío Instantáneo:

- Inicia sesión en tu cuenta de Rellevate y busca “Products” (Productos). Verás “Send Money” (Enviar dinero). Haz clic en esta pestaña.
- Haz clic en la pestaña “Instant” (Instantáneo).

- Elige “To Myself” (A mí) o “To Others” (A otros).
- En el menú desplegable de destinatarios, haz clic en agregar para añadir el nombre que aparece en la tarjeta de débito y los números de cuenta. Ingresas la información de tu destinatario. Si tu destinatario ya está en tu lista, selecciona su nombre.
- Ahora ve al menú desplegable de destinatarios y haz clic en el nombre de la persona a quien quieres enviar el dinero.
- Ingresas el monto que quieres enviar.
- Revisa con cuidado los detalles de la transacción antes de enviarla. El Envío Instantáneo es una transacción en tiempo real que no se puede revertir. Si es la primera vez que le envías dinero a este destinatario, te enviaremos un código de acceso para ayudar a verificar tu identidad.
- Ve a tu correo electrónico, copia el código y pégalo en la sección del código.
- Después de enviar tu pago, verás una pantalla de confirmación con los detalles del pago. Deberías ver “Transfer Successful” (Transferencia exitosa).

Si cometo un error en un Envío Instantáneo ya completado, ¿puedo recuperar mi dinero?

Te pedimos revisar la página de revisión antes de completar la transacción, porque una vez que se envían los fondos con un Envío Instantáneo, no podemos recuperarlos, ya que es una transacción en tiempo real.

Envío al Día Siguiente

Las transferencias de tu Tarjeta a una cuenta bancaria normalmente llegan en un plazo de 1 a 3 días, sin contar fines de semana ni días festivos federales. Consulta la [Tabla de tarifas](#) del [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para conocer las tarifas aplicables.

Tengo problemas para crear una pregunta de seguridad y el sistema no me deja continuar. ¿Qué debo hacer?

Intenta que tus preguntas sean lo más sencillas y breves posible. Por ejemplo: “¿Color favorito?” o “¿Nombre de tu madre?”

Tarifas

¿Cuáles son las tarifas de esta tarjeta?

A continuación encontrarás la Lista de todas las tarifas de tu [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#).

Todos los cargos	Cantidad	Detalles
Comenzar así		
Emisión/activación de la Tarjeta	\$0	Tarifa por activar la Tarjeta.
Uso mensual		
Tarifa mensual	\$0	Esta tarifa se descontará de su Cuenta de la Tarjeta cada mes, a partir del primer mes posterior a la fecha de activación y, posteriormente, cada mes durante los primeros días del mes.
Recargar dinero		
Recarga de efectivo en Prospera	\$0	Sin tarifa por recargas de efectivo en Prospera.
Depósito ACH, incluido el depósito directo	1%	Esta tarifa se descontará de su Cuenta de la Tarjeta. La tarifa por depósitos ACH es del uno por ciento (1%).
Retirar efectivo		

Todos los cargos	Cantidad	Detalles
Retiro de ATM (en EE. UU.)	\$3.50	Esta es nuestra tarifa por un retiro de efectivo en un ATM en EE. UU. El operador del ATM también puede cobrarle una tarifa, incluso si no completa la transacción. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Retiro de efectivo en Prospera	\$0	No se cobra tarifa por recibir efectivo de la Tarjeta en un establecimiento Prospera participante.
Retiro de efectivo en ventanilla	\$0	Se aplica cada vez que se utiliza la Tarjeta en una ventanilla bancaria, con un cajero en persona. El banco o la institución financiera puede cobrar una tarifa adicional por cada transacción.
Rechazo de transacción en ATM	\$0	Esta es nuestra tarifa. El operador del ATM también puede cobrarle una tarifa. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Enviar dinero		
Envío Instantáneo de Dinero	\$2.95	Esta es nuestra tarifa por utilizar el Envío Instantáneo de Dinero mediante una transferencia “de Tarjeta a Tarjeta” para enviar fondos a otra tarjeta prepagada o de débito.
Retiro electrónico / Envío al Día Siguiente	\$0	No se cobra tarifa por enviar dinero de la cuenta prepagada a una cuenta bancaria. Esta transacción se envía a través de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH).
Información		
Servicio de atención al cliente (automatizado): consulta de saldo	\$0	Tarifa por cada consulta de saldo mediante el sistema automatizado (IVR).
Servicio de atención al cliente (automatizado): otras llamadas	\$0	Tarifa por cada contacto con el sistema automatizado (IVR).
Servicio de atención al cliente (agente): consulta de saldo	\$0	Tarifa por cada consulta de saldo con un agente de Atención al Cliente.
Servicio de atención al cliente (agente): otras llamadas	\$0	Tarifa por contactar a un agente de Atención al Cliente.
Alertas por correo electrónico y mensaje de texto	\$0	Pueden aplicarse las tarifas estándar de mensajes de texto.
Estado de cuenta impreso	\$0	Sin tarifa por estados de cuenta impresos.
Consulta de saldo en ATM (en EE. UU.)	\$3.50	Esta es nuestra tarifa por una consulta de saldo en un ATM en EE. UU. El operador del ATM también puede cobrarle una tarifa, incluso si no completa la transacción. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Uso de su tarjeta fuera de EE.UU.		
Transacción internacional	3%	Hasta el tres por ciento (3%) del monto en dólares estadounidenses de cada transacción realizada en un país extranjero, además de otras tarifas aplicables.

Todos los cargos	Cantidad	Detalles
Retiro de ATM (fuera de EE. UU.)	\$3.50	Esta es nuestra tarifa por un retiro de efectivo en un ATM fuera de EE. UU. El operador del ATM también puede cobrarle una tarifa, incluso si no completa la transacción. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Consulta de saldo en ATM (fuera de EE. UU.)	\$3.50	Esta es nuestra tarifa por una consulta de saldo en un ATM fuera de EE. UU. El operador del ATM también puede cobrarle una tarifa, incluso si no completa la transacción. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Rechazo de transacción en ATM (fuera de EE. UU.)	\$0	Sin tarifa. El operador del ATM puede cobrarle una tarifa, incluso si no completa la transacción. No se cobrará la tarifa del operador del ATM si utiliza un ATM de la red Allpoint. Visite www.allpointnetwork.com para encontrar los ATM de Allpoint.
Otros		
Inactividad	\$0	Sin tarifa por inactividad.
Reposición de la Tarjeta	\$4.95	Por cada Tarjeta de reposición solicitada. Después de la fecha de vencimiento de la Tarjeta, puede solicitar una Tarjeta de reposición sin costo.
Envío urgente de la Tarjeta	\$14.95	Por cada Tarjeta de reposición solicitada con envío urgente.

Administración de la cuenta

¿Cómo actualizo mi domicilio?

Puedes actualizar tu domicilio llamando al servicio de atención al cliente al 1-833-200-1639. El domicilio debe ser un domicilio físico.

¿Cómo actualizo mi número de teléfono, correo electrónico o contraseña?

Puedes actualizar tu información de contacto y tu contraseña al iniciar sesión en tu cuenta e ir a “My Profile” (Mi perfil). Desde allí, puedes cambiar tu número de teléfono, tu correo electrónico y tu contraseña.

¿Puedo obtener mis estados de cuenta y acuerdos?

Sí. Puedes ver y descargar estados de cuenta, acuerdos y divulgaciones al iniciar sesión e ir a la sección “Agreements” (Acuerdos) de tu cuenta. Además, durante la inscripción revisas y aceptas los términos y condiciones aplicables.

Seguridad y protección

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta o me la roban?

Comunícate de inmediato con el servicio de atención al cliente al 1-833-200-1639 para reportar una tarjeta perdida, robada o dañada.

¿Puedo suspender mi tarjeta si la extravió?

Sí. Puedes suspender y reactivar tu tarjeta en la aplicación móvil, desde la configuración de la tarjeta, o llamando al servicio de atención al cliente al 1-833-200-1639.

¿Este programa está asegurado por la FDIC?

Sí. Después de registrar tu tarjeta, tu dinero es elegible para el seguro de la FDIC hasta \$250,000 a través de Republic Bank & Trust Company, miembro de la FDIC, mediante cobertura transferida (pass-through), sujeto a los requisitos de la FDIC. Prospera y Rellevate no son bancos y no están asegurados por la FDIC. Los fondos depositados en tu Cuenta de la Tarjeta los mantiene Republic Bank & Trust Company. El seguro de la FDIC protege contra la quiebra del banco emisor, no contra la quiebra de Prospera o Rellevate.

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

Si ves una transacción que no reconoces, comunícate con nosotros de inmediato al número que aparece en el reverso de tu tarjeta o al número de servicio al cliente de la aplicación móvil. Te ayudaremos a bloquear tu tarjeta si es necesario, investigaremos la transacción como un posible cargo no autorizado y, cuando corresponda, te daremos un crédito provisional mientras completamos nuestra revisión de acuerdo con tu [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) y las normas de resolución de errores de la Regulación E.

¿Cómo puedo disputar una transacción?

Llama al Servicio de Atención al Cliente al 1-833-200-1639.

Divulgaciones

La Tarjeta Prepagada Prospera Rellevate Mastercard® es emitida por Republic Bank & Trust Company, miembro de la FDIC, conforme a una licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el diseño de los círculos son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. Puede usarse en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Mastercard. El uso de la Cuenta de la Tarjeta está sujeto a activación, verificación de identidad y disponibilidad de fondos. Se aplican tarifas por transacción, términos y condiciones al uso y la recarga de la Cuenta de la Tarjeta. Consulta el [Acuerdo del Titular de la Tarjeta](#) para obtener más detalles.

Prospera Gonzalez y Rellevate, Inc. no son instituciones aseguradas por la FDIC. El seguro de la FDIC protege contra la quiebra de Republic Bank & Trust Company, no contra la quiebra de Prospera Gonzalez ni de Rellevate, Inc.

Apple y App Store son marcas comerciales de Apple Inc., registradas en EE. UU. y en otros países. Google Play y el logotipo de Google Play son marcas comerciales de Google LLC.