

PREGUNTAS FRECUENTES

TARJETA SACBÉ VISA® PREPAGADA

1) ¿Qué es Sacbé?

Sacbé Payments Inc. es una empresa de tecnología financiera, administradora de programas, proveedora de servicios de mercadotecnia y distribuidora de la Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé. Sacbé no es un banco, y presta servicios a los clientes en calidad de representante del *Metropolitan Commercial Bank* (“MCB”), que es miembro de la FDIC (Corporación Federal de Seguro de Depósitos, por sus siglas en inglés de Federal Deposit Insurance Corporation). Los depósitos, transferencias y cualquier otro servicio considerado como un servicio bancario en relación con su Tarjeta y/o Cuenta de débito con tarjeta son proporcionados por MCB. Consulte el **Contrato del titular de la tarjeta** para más información.

2) ¿Cómo funciona la Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé?

La Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé es de débito. Con la aplicación de Sacbé para celular (“APP”), usted puede elegir que su tarjeta sea virtual o solicitar una física. No hay cargo por la solicitud de la tarjeta ni por la activación.

Con la Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé, usted tiene el control de su saldo disponible al decidir cuánto dinero le deposita. Una vez que deposite fondos a su tarjeta, la puede utilizar en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa®, incluso en línea y en tienda, para hacer compras y pagos, y retirar dinero en efectivo en cualquier momento de cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés de automated teller machine) de todo el mundo. Se aplican restricciones. Consulte el **contrato del titular de la tarjeta** para más información.

3) ¿Cómo abro una cuenta de débito con tarjeta?

Las cuentas de débito con tarjeta están asociadas a una cuenta para gastos médicos que asigna y mantiene el Metropolitan Commercial Bank, socio bancario de Sacbé. MCB proporciona los servicios bancarios que aparecen en la APP o en el sitio web asociado a su cuenta de débito con tarjeta.

Cuando usted abre una cuenta a través de Sacbé, obtiene una tarjeta de débito Visa® y una cuenta para gastos médicos que se puede gestionar desde su teléfono inteligente. La APP de Sacbé para celular está disponible tanto en Android como en iOS.

Para solicitar la Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé, primero debe descargar la APP de Sacbé y completar el proceso de registro. Los usuarios de iPhone pueden descargar la APP desde la App Store de Apple, mientras que los de Android, desde Google Play.

Una vez que su información haya sido validada, usted recibirá un código de seguridad para completar su registro. Si no recibe un código, asegúrese de que su teléfono está activado y pueda recibir SMS (mensajes de texto), o revise la bandeja de entrada de su correo electrónico. También se puede enviar un mensaje al correo electrónico proporcionado (es posible que se apliquen tarifas de mensajería de texto estándar).

Si el problema persiste, póngase en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente al **1.866.625.2484**.

4) ¿Cuántos años debo tener para abrir una cuenta de débito con tarjeta?

Debe tener 18 años o más para abrirla.

5) ¿Qué información se requiere para abrir mi cuenta de débito con tarjeta?

Solicitamos su número de Seguridad Social para verificar su identidad, en cumplimiento con la Ley Patriota (USA Patriot Act). Si usted no puede proporcionar un número de Seguridad Social, NO SE PREOCUPE. Usted puede proporcionar otros documentos para probar su identidad.

Para No ciudadanos norteamericanos, cualquiera de las siguientes es una identificación aceptable:

- Identificación de Estados Unidos o licencia de conducir, emitidas por algún Estado – Número y Estado emisor
- Pasaporte – Número de pasaporte y país de emisión*
- Identificación como residente* de Estados Unidos (green card) – Número de la identificación como extranjero
- Identificación extranjera*
- Credencial para votar con fotografía de México, emitida por el INE/IFE*

- Matrícula consular mexicana, emitida por los Consulados de México en Estados Unidos*

* Es posible que se requiera información adicional, como documentos de verificación de dirección.

Sacbé es una empresa de tecnología financiera, no un banco. Cualquiera de/todos los servicios bancarios relacionados con su tarjeta y cuenta de débito con tarjeta son proporcionados por el Metropolitan Commercial Bank.

Sacbé toma muy en serio la privacidad y seguridad de su información personal. Consulte nuestra Política de privacidad para más información.

6) ¿En cuánto tiempo recibo mi tarjeta?

Las tarjetas virtuales están disponibles y listas para su uso una vez aprobada la solicitud para abrir una cuenta de débito con tarjeta. Las tarjetas físicas se pueden recibir dentro de 10 días hábiles. Si no ha recibido su tarjeta física dentro del plazo establecido, llame a nuestra línea directa de atención al cliente al **1.866.625.2484**.

Una vez que usted reciba su tarjeta física, y la active y deposite fondos exitosamente a su cuenta de débito con tarjeta, podrá usarla inmediatamente. Puede utilizar su tarjeta en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa®, en línea y en tienda. Aplican ciertas restricciones. Consulte el [Contrato del titular de la tarjeta](#) para más información.

7) ¿Cómo puedo depositar dinero en mi cuenta de débito con tarjeta?

Usted puede depositar dinero en su cuenta por depósito directo, pagos domiciliados (ACH, por las siglas en inglés de Automated Clearing House), transferencias de tarjeta a tarjeta y por medio de cargas de efectivo en los lugares 3 participantes de GreenDot. Pueden aplicarse ciertas tarifas y restricciones. Consulte el [Contrato del titular de la tarjeta](#) para más información.

8) ¿Existe algún límite para depósitos, y cuánto puedo gastar en un día?

Los límites de depósito y de gasto están disponibles en el [Contrato del titular de la tarjeta](#).

9) ¿Se requiere un saldo mínimo y/o máximo?

No existe un requisito de saldo mínimo. Sin embargo, existe un límite de saldo máximo. Consulte el [Contrato del titular de la tarjeta](#) para más información.

10) ¿Qué sucede si excedo mi saldo?

Si usted intenta hacer una compra con un saldo insuficiente, se podría rechazar la operación. No incurrirá en cargos por sobregiro o por operaciones de compra cuando esto suceda; sin embargo, si se aprueba la operación, usted es responsable de pagar cualquier cantidad que esté por encima de su saldo disponible mediante el uso de otra forma de pago.

Puede consultar su saldo disponible en la APP de Sacbé en su celular, o llamar al **1.866.625.2484**.

11) ¿Puedo hacer retiros?

Sí. Usted puede retirar efectivo de su tarjeta en un cajero automático o al seleccionar la opción de retiro en una caja registradora. Pueden aplicarse cargos por el servicio. Consulte el [Programa de tarifas y cargos del Contrato del titular de la tarjeta](#) para más información.

12) ¿Puedo hacer o recibir transferencias en mi cuenta?

De conformidad con el Programa de Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé, al usar la APP de Sacbé para celular, un titular de tarjeta puede hacer y/o recibir transferencias de otra cuenta de Tarjeta Prepagada Visa® Sacbé. Para las transferencias internacionales de cuenta a cuenta, pueden aplicarse ciertas restricciones y tarifas.

Todas las transferencias de cuenta a cuenta están patrocinadas por el Metropolitan Commercial Bank.

13) ¿Puedo cancelar una operación y solicitar un reembolso?

Las operaciones en su cuenta de débito con tarjeta se procesan EN TIEMPO REAL y no se pueden cancelar. Consulte la **Política de Cancelaciones y Reembolsos** de Sacbé para más información. Si decide cancelar una transferencia internacional de cuenta a cuenta* que haya realizado en un plazo de 30 minutos a partir de la autorización de la operación de su cuenta de débito con tarjeta, usted puede recibir un reembolso por completo de la cantidad principal y las comisiones pagadas, **A MENOS QUE** los fondos ya hayan sido liquidados y recibidos por el banco o la agencia receptora, o se hayan depositado en la cuenta del destinatario. La mayoría de las operaciones de cuenta a cuenta se reciben en cuestión de minutos y no son elegibles para reembolso o cancelación. Para cancelar una operación de

cuenta a cuenta, debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Sacbé al **1.866.625.2484**. *Las transferencias de cuenta a cuenta las patrocina el Metropolitan Commercial Bank.

14) ¿Puedo actualizar mi dirección?

Sí. Puede solicitar que la información de su dirección se actualice al ponerse en contacto con support@Sacbépayments.com o al llamar al **1.866.625.2484**.

Si decide enviarnos un correo electrónico, escriba "Cambio de dirección" en el asunto, e incluya en su correo electrónico la nueva dirección con la que desea actualizar su información.

15) ¿Qué debo hacer si no reconozco o no he autorizado una compra o pago?

Póngase inmediatamente en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente al **1.866.625.2484**.

16) ¿Cómo puedo cerrar mi cuenta de tarjeta Prepagada Visa® Sacbé?

Usted puede cerrar su cuenta de débito con tarjeta al ponerse en contacto con support@sacbépayments.com, o al llamar al 1.866.625.2484, y solicitar que su cuenta de débito con tarjeta sea cerrada. Consulte el Contrato del titular de la tarjeta para más información.

17) Perdí mi tarjeta. ¿Qué debo hacer?

Cualquier tarjeta perdida o robada se debe reportar inmediatamente a nuestra línea directa de atención al cliente al **1.866.625.2484**. Usted puede solicitar que se le envíe otra tarjeta. Pueden aplicarse cargos.

Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de privacidad, póngase en contacto con nosotros.

SACBÉ PAYMENTS, INC.
3480 MAIN HIGHWAY, SUITE 400
MIAMI, FL 33133
1.866.625.2484
sacbépayments.com

Nota: Este sitio web está dirigido solamente a residentes en los Estados Unidos. La traducción al español de esta página web es para comodidad de nuestros clientes. Las solicitudes, contenidos legales, documentos y cualquier otro material relacionado con los productos o servicios de Sacbé Payments Inc. que se promocionan en esta página serán publicados en inglés y español. Sin embargo, no todas las páginas en sacbépayments.com pudieran estar traducidas. Si existiera alguna discrepancia entre el contenido de una página traducida y el contenido de esa misma página en inglés, la versión en inglés prevalecerá.