

Preguntas frecuentes del titular de la tarjeta: Tarjeta de prepago U.S. ClinCard Visa (física)

ClinCard es el estándar del sector en la automatización del pago a participantes en ensayos clínicos globales. Diseñada para ofrecer una experiencia y un compromiso óptimos a los participantes durante todo el ensayo, ClinCard elimina las barreras económicas a la participación mediante el reembolso en tiempo real del tiempo, el esfuerzo y los gastos del estudio.

► ¿Cómo se utiliza la Tarjeta Prepago ClinCard Visa?

- Puede utilizar la tarjeta en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa: en comercios, por Internet o por teléfono.
 - Para transacciones en comercios, inserte la tarjeta con chip en el terminal y seleccione "crédito" o "débito".
 - El débito requerirá un número de identificación personal (PIN). Consulte [Cómo recuperar/cambiar el PIN de mi Tarjeta Prepago ClinCard Visa](#) más abajo para obtener información sobre ese proceso.
 - Obtenga devoluciones en efectivo al realizar una compra (requiere seleccionar la transacción de "débito" e introducir el PIN).
 - No todas las tiendas ofrecen esta opción; las tiendas pueden restringir la cantidad de dinero en efectivo que se puede retirar. Además, el importe retirado está sujeto a los límites diarios de compra de la tarjeta.
- Obtenga dinero en efectivo utilizando un cajero automático (requiere PIN). Tenga en cuenta que esto puede conllevar una comisión (para más información, consulte [¿Existen comisiones al utilizar la Tarjeta Prepago ClinCard Visa?](#))
- Obtenga un desembolso en efectivo en un banco miembro de Visa.
- Transferir todos los fondos disponibles de la cuenta de la tarjeta a una cuenta bancaria registrada en Estados Unidos mediante una transferencia de tarjeta a banco (C2B); limitada únicamente al saldo disponible (véase [¿Cómo transfiero mi saldo disponible de la tarjeta a mi cuenta bancaria en Estados Unidos?](#)).
 - Consulta los términos y condiciones de "Autorización de Transferencia ACH" en el Contrato de Titular de Tarjeta ClinCard para obtener más información.

Nota: Todas las Tarjetas Prepago Visa ClinCard pueden vincularse a un monedero móvil (es decir, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) y luego utilizarse en todos los comercios que acepten el pago sin contacto Visa (consulte [¿Cómo vinculo la ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo?](#)).

► ¿Cómo activo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

Todas las tarjetas se activan automáticamente una vez cargado su primer pago/reembolso o cuando confirma la activación a través del Sistema Interactivo de Respuesta por Voz (IVRS)* llamando al **1-866-952-3795**. Tenga en cuenta que los pagos sólo pueden ser cargados por la organización que proporcionó la tarjeta.

- Firme el reverso de la tarjeta inmediatamente después de recibirla.
- Ya puede empezar a utilizar la tarjeta en las tiendas, en línea o para hacer compras por teléfono; sólo tiene que seleccionar la opción de pago "a crédito".
 - Es posible que los comercios cambien automáticamente una transacción a "débito"; si es así, solicite al cajero que la cancele y la vuelva a ejecutar como transacción "crédito".
 - Es posible que determinados comercios ya no ofrezcan a los clientes que utilicen una tarjeta de débito con chip la opción de cambiar el tipo de pago a "crédito"; en este caso, se le pedirá que introduzca un PIN válido para completar la transacción.
- Para recuperar su PIN y utilizar la tarjeta en un cajero automático u obtener dinero en efectivo con la función "débito", póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard llamando al **1-866-952-3795**. (Consulte [¿Qué servicio de atención al cliente hay disponible?](#)).
- Proteja siempre su tarjeta guardándola en un lugar seguro. Si pierde o le roban la tarjeta, póngase inmediatamente en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard llamando al **1-866-952-3795**.

*** Para verificar su identidad a través del IVRS, debe proporcionar el número completo de su tarjeta de 16 dígitos y un PIN válido. Para recuperar/cambiar su PIN, debe seguir las instrucciones del IVRS y facilitar la fecha de nacimiento asociada a la cuenta de su tarjeta.**

Tenga en cuenta que si tiene problemas para registrar su tarjeta, es posible que el sitio aún tenga que asignarle la tarjeta. Si pasados unos días sigue sin poder registrar su tarjeta, póngase en contacto con el sitio donde la obtuvo y compruebe que se le ha asignado la tarjeta con su fecha de nacimiento correcta.

Tenga en cuenta que la información anterior sólo se aplica a las **nuevas** Tarjetas Prepagadas ClinCard Visa. Para obtener información sobre la activación de una tarjeta de sustitución, consulte la sección [¿Cómo activo mi tarjeta de sustitución?](#) más abajo.

► ¿Cómo puedo recuperar/cambiar el PIN de mi Tarjeta Prepago ClinCard Visa?

El PIN es el código de acceso a su cuenta para todas las compras en puntos de venta (TPV) y transacciones en cajeros automáticos. Para recuperar su PIN:

1. Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795** y siga las instrucciones del Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVRS).

- También se puede recuperar o cambiar el PIN a través del sitio web del titular de la tarjeta ClinCard y de la aplicación móvil My ClinCard (pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos).
 - Para recuperar o cambiar el PIN deberá introducir el número de 16 dígitos de su tarjeta y una fecha de nacimiento válida.
2. Memorice el PIN y no lo comparta con nadie.

► ¿Cómo puedo consultar mi saldo disponible?

- Llame al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard al **1-866-952-3795** y siga las instrucciones del IVRS.
- Inicie sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard en www.myclincard.mycardplace.com o en la aplicación móvil My ClinCard (consulte [¿Cómo inicio sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#))
 - Pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos.
- Consulta de saldo en cajero automático (requiere PIN).
 - Puede incurrir en un cargo en determinados cajeros automáticos fuera de la red (es decir, cajeros automáticos que no pertenecen a Fifth Third Bank).

► ¿Cómo puedo sacar dinero o consultar mi saldo en un cajero automático?

1. Inserte su tarjeta e introduzca su PIN.
2. Seleccione "Cuenta corriente" y luego "Retirada" para sacar dinero, o "Cuenta corriente" seguido de "Consulta de saldo" para consultar su saldo.
3. Introduzca el importe que desea retirar.
4. Coge tu tarjeta, el dinero y el recibo.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los propietarios de cajeros automáticos pueden imponer una "comisión de conveniencia" o "comisión de recargo" adicional por determinadas transacciones en cajeros automáticos. Deberá colocarse un cartel en el cajero automático para indicar cualquier tasa adicional.
- No se le cobrará ningún cargo adicional por conveniencia o recargo en un cajero automático de Fifth Third Bank.
 - Un cajero automático de Fifth Third Bank se refiere a un cajero automático que exhibe de manera prominente el nombre y el logotipo de Fifth Third Bank.

- Si utiliza un cajero automático fuera de la red (cajero automático que no pertenece a Fifth Third Bank), asegúrese de tener en cuenta los cargos del cajero automático para asegurarse de tener un saldo disponible para cubrir el monto del retiro y los cargos aplicables del cajero automático, o la transacción puede ser rechazada.
- También es posible que el operador del cajero automático le cobre una comisión aunque no complete la transacción.

► ¿Cómo puedo retirar efectivo en ventanilla en un banco asociado a Visa?

1. La tarjeta de prepago ClinCard Visa se acepta en los bancos miembros de Visa participantes (busque el logotipo de Visa en la ventanilla/entrada del banco o consulte el sitio web del banco).
2. Solicite al cajero un "desembolso manual de efectivo Visa" (también conocido como anticipo de efectivo). Puede retirar hasta el saldo total disponible de la tarjeta. Tenga en cuenta que las retiradas de efectivo en ventanilla no conllevan gastos de tarjeta.
3. Presente su tarjeta ClinCard Visa de prepago firmada, un documento de identidad válido con fotografía expedido por el gobierno que coincida con los datos facilitados al registrar su tarjeta e indique cuánto desea retirar del saldo disponible de su tarjeta.
 - **Debe** conocer su saldo disponible; los cajeros no pueden comprobarlo (véase [¿Cómo puedo consultar mi saldo disponible?](#)).
 - Algunos bancos pueden exigir un PIN válido y/u otra información asociada a la tarjeta, por ejemplo, la fecha de nacimiento, para verificar la identidad del titular.

Nota: La Tarjeta Prepago Visa ClinCard debe presentarse en un banco miembro de Visa participante; el banco no aceptará tarjetas que utilicen un dispositivo de monedero móvil.

► ¿Puedo utilizar la tarjeta prepago Visa ClinCard para hacer una transferencia de tarjeta a banco (C2B)?

Sí, este servicio está disponible para los titulares de tarjetas Visa estadounidenses. Puede realizar una transferencia de tarjeta a banco desde el sitio web del titular de la tarjeta o desde la aplicación móvil. Tenga en cuenta, sin embargo, que no puede realizar una transferencia parcial de saldo. Cada vez que realice una transferencia de tarjeta a banco, deberá transferir todo el saldo disponible en ese momento. (Puede transferir todo el saldo en cualquier momento en que se carguen fondos).

► ¿Cómo transfiero el saldo disponible de la tarjeta a mi cuenta bancaria en Estados Unidos?

1. Inicie sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard en www.myclincard.mycardplace.com o en la aplicación móvil My ClinCard* (consulte [¿Cómo](#)

[inicio sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)

2. Para la primera transferencia, tendrá que registrar una cuenta bancaria en Estados Unidos (una cuenta bancaria de su propiedad) antes de iniciar una transferencia C2B (de tarjeta a banco), para lo cual deberá facilitar lo siguiente: (a) Nombre del banco, (b) Número de cuenta bancaria, (c) Número de ruta bancaria, (d) Tipo de cuenta y (e) Apodo de la cuenta (una forma opcional de identificar la cuenta bancaria que tiene asociada).
 - Una vez registrada una cuenta bancaria de Estados Unidos en el sitio web o la aplicación móvil del titular de la tarjeta, la cuenta bancaria aparecerá con el estado "Registrada" y se iniciará una transacción de prueba de cero dólares para validar la información de la cuenta bancaria. Si no se recibe ningún error de respuesta, el sistema marcará la cuenta bancaria como "Verificada", normalmente en un plazo de 1 a 2 días laborables.

* Pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos.

► ¿Hay alguna comisión al utilizar la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

No se cobran tasas* por:

- Hacer compras en línea o en la tienda.
- Reintegros de efectivo con compras en comercios.
- Canjear la tarjeta presentándola en un cajero de cualquier banco miembro de Visa.
- Transferencia del saldo disponible de la tarjeta a una cuenta bancaria registrada en Estados Unidos.
- Llamar al sistema automatizado para consultar el saldo.
- Llamar al número del Servicio de Atención al Cliente y hablar con un agente en directo.
- Añadir fondos a la tarjeta. Tenga en cuenta que los fondos sólo pueden ser añadidos a la tarjeta por la organización que la proporcionó.
- Retiradas en cajeros automáticos "dentro de la red".
 - "Dentro de la red" se refiere a los cajeros automáticos de Fifth Third Bank (puede encontrar las ubicaciones en <https://locations.53.com/search.html>. Asegúrese de anular la selección de los cajeros asociados, ya que no se consideran "Dentro de la red").

* Para más información, véanse las condiciones del Contrato del Titular de la Tarjeta.

Las siguientes actividades **supondrán un cargo** * al saldo de su Tarjeta Prepago ClinCard Visa:

- Uso de cajeros automáticos fuera de la red (las comisiones varían según el lugar).
 - "Fuera de la red" se refiere a todos los cajeros automáticos fuera de los cajeros automáticos de Fifth Third Bank. Esto incluye también los cajeros asociados. <https://protect->

us.mimecast.com/s/taKUCQW26EuzZ1ZhxnKj_?domain=locations.53.com Para buscar cajeros asociados, consulte <https://locations.53.com/search.html>.

- Solicitar un extracto en papel; evite esta tasa consultando un extracto electrónico en el sitio web del titular de la tarjeta o en la aplicación móvil.**
- Solicitar una tarjeta de sustitución al Servicio de Atención al Cliente (sitio web del titular, aplicación móvil** o Servicio de Atención al Cliente en directo).
- Mantenimiento mensual. Esta tasa no se cobra a menos que la tarjeta quede inactiva. La inactividad de la tarjeta se define como la no aplicación o retirada de fondos de las tarjetas durante un periodo prolongado de tiempo (seis meses consecutivos).

* Consulte los términos y condiciones en el Acuerdo del Titular de la Tarjeta para obtener información adicional.

** Pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos.

► ¿Y si el importe de la compra es superior al saldo de la tarjeta?

Si el pago a realizar es superior al saldo disponible en la Tarjeta Prepago ClinCard Visa, asegúrese de informar al cajero de la cantidad designada que desea utilizar. De lo contrario, si la transacción se procesa por un importe superior al saldo disponible en la tarjeta, será rechazada.

► ¿Qué debo hacer si pierdo, me roban o caduca la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

Por favor, tome las siguientes medidas, según proceda:

- **Pérdida o robo** - Si pierde o le roban la tarjeta, o descubre cargos no autorizados en la cuenta de su tarjeta, llame inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard al **1-866-952-3795**. El Servicio de Atención al Cliente cerrará inmediatamente la cuenta de la tarjeta para minimizar las pérdidas, le enviará una tarjeta de sustitución y le ayudará a abrir un caso de disputa, si procede.
- **Caducada** - Si la tarjeta ha caducado o va a caducar en el próximo mes, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard llamando al **1-866-952-3795**. Si su tarjeta actual aún no ha caducado, se desactivará automáticamente en el momento en que solicite la sustitución de la tarjeta.

Las tarjetas sustituidas por el Servicio de Atención al Cliente, ya sea a través del sitio web del titular, la aplicación móvil (pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos) o el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard en directo, se sustituirán automáticamente por el mismo tipo de tarjeta (física/virtual) emitida por la organización que registró su tarjeta.*

Nota: Si intenta realizar una transacción con una tarjeta que ha sido suspendida/cerrada, la transacción fallará. No obstante, si la tarjeta sustituida está vinculada al mismo perfil de titular que la tarjeta original, el saldo disponible de su tarjeta se transferirá automáticamente a la tarjeta de sustitución, y el número y/o la fecha de caducidad de la tarjeta de sustitución se actualizarán automáticamente en los respectivos dispositivos vinculados.

*Es posible que se aplique una tasa por la sustitución de las tarjetas; consulte la lista de tarifas.

► ¿Cuál es mi responsabilidad en caso de errores o cargos no autorizados?

La Tarjeta Prepago Visa ClinCard tiene una Política de Responsabilidad Cero diseñada para proteger a los titulares de la tarjeta de transacciones no autorizadas. Con esta política, la responsabilidad del titular de la tarjeta se limita a cero tras la notificación por parte del titular de una transacción no autorizada con la Tarjeta Prepago Visa ClinCard. La política ofrece a los titulares de tarjetas una protección adicional frente a transacciones no autorizadas siempre que:

- Poner un cuidado razonable en salvaguardar su tarjeta de cualquier uso no autorizado.
- Notifique inmediatamente cualquier pérdida o robo de la tarjeta al Servicio de Atención al Cliente.
- Rellene el formulario de impugnación requerido y envíelo al contacto especificado para cualquier error o transacción no autorizada en un plazo de sesenta (60) días naturales a partir de la contabilización de la transacción en cuestión*.

* Por eso es necesario que controle regularmente el saldo y la actividad de su tarjeta visitando www.myclincard.mycardplace.com, o llamando al **1-866-952-3795** y siguiendo las indicaciones del IVRS para conocer el saldo disponible y la actividad reciente de la tarjeta.

► ¿Cuánto tardará en llegar mi tarjeta de sustitución?

Una tarjeta de sustitución tardará normalmente entre 7 y 10 días laborables en llegar.

► ¿Cómo activo mi tarjeta de sustitución?

Cuando reciba una tarjeta de sustitución, deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard al **1-866-952-3795** para activarla. Tenga en cuenta que donde su tarjeta original tenía grabado en relieve "Titular valorado", su tarjeta de sustitución tendrá grabado en relieve su nombre.

► ¿Hay algún consejo para utilizar la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

Sí, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Gasolineras** - Al pagar en el surtidor, es posible que se produzca una retención de fondos adicionales en la cuenta, lo que hará que el importe retenido no esté disponible para otras compras; esta retención puede tardar días en eliminarse. Otra opción es pagar dentro, donde puede especificar la cantidad de gas que desea comprar.
- **Restaurantes** - Los restaurantes (incluidos los establecimientos de comida rápida) pueden comprobar que tiene suficiente saldo en su cuenta para pagar la cuenta. Si procede, asegúrate de tener fondos suficientes para cubrir cualquier propina añadida (20% sobre el total de la factura).

- **Hoteles** - Un hotel puede retener el importe de su factura estimada, haciendo que ese importe no esté disponible para otras compras. Al salir, la retención puede tardar días en ser retirada.
- **Alquiler de coches** - Puede utilizar su tarjeta como pago final de un coche de alquiler, pero puede ser necesaria una tarjeta de crédito para reservar inicialmente un coche de alquiler.
- **Devoluciones** - Las políticas de devolución de las tiendas varían. Puede recibir un abono en su cuenta, un reembolso en efectivo o un crédito en la tienda. Un abono en su cuenta puede tardar hasta una semana en procesarse antes de que esté disponible para su uso.
- **Seguridad de la tarjeta** - Puedes reducir las posibilidades de ser víctima de actividades fraudulentas con tarjetas de débito/crédito siguiendo seis sencillas pautas para proteger tu tarjeta, cuenta, perfil y datos confidenciales (consulta [¿Cómo puedo mantener segura la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?](#)).

► ¿Qué servicio de atención al cliente existe?

Si necesita ayuda en cualquier momento, el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana en el **1-866-952-3795**.

- Asistencia en línea segura en inglés/español: sitio web del titular de la tarjeta (www.myclincard.mycardplace.com) o la aplicación móvil My ClinCard*.
A través del sitio web del titular de la tarjeta o de la aplicación móvil**, tiene acceso a:
 - Consulta de saldo
 - Historial de transacciones (incluido el extracto electrónico descargable)
 - Recuperar/cambiar PIN
 - Transferencia de tarjeta a banco (C2B) (incluido el registro de una cuenta bancaria en Estados Unidos)
 - Solicitar la sustitución de una tarjeta
 - Preguntas más frecuentes (FAQ)
 - Formulario de litigio
- * Primero tendrá que registrar una cuenta utilizando el número de 16 dígitos de su tarjeta y su fecha de nacimiento.
- ** Si utiliza la aplicación móvil My ClinCard, se aplicarán las tarifas estándar de mensajes y datos.
- Servicio automatizado de atención al cliente en inglés/español: Llame al **1-866-952-3795**
Con el servicio automatizado de atención al cliente a través del Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVRS)** podrá:
 - Compruebe su saldo
 - Comprobar transacciones recientes
 - Encuentre la fecha y el importe de su último pago
 - Recuperar/cambiar su PIN

- Activar la tarjeta de sustitución (recibida por correo)

****Para verificar su identidad a través del IVRS, debe facilitar su número de tarjeta completo de 16 dígitos y un PIN válido. Si necesita recuperar/cambiar su PIN, puede hacerlo siguiendo las instrucciones y facilitando una fecha de nacimiento válida.**

- Servicio de atención al cliente en directo en inglés/español: Llame al **1-866-952-3795**.
Con el servicio de atención al cliente en directo*** podrá:
 - Notificar la pérdida, robo o caducidad de una tarjeta
 - Informar de la pérdida, robo o deterioro de un dispositivo vinculado a su tarjeta
 - Haga preguntas sobre el extracto de la cuenta de su tarjeta
 - Desbloquear un PIN bloqueado (tras varios intentos fallidos)
 - Configure su monedero móvil

***Para atenderle, el Servicio de Atención al Cliente tendrá que verificar primero su identidad, para lo cual deberá facilitar un nombre, una dirección y una fecha de nacimiento válidos asociados a la cuenta de la tarjeta.

► ¿Cómo me conecto al sitio web del titular de la tarjeta ClinCard o a la aplicación móvil My ClinCard?

Página web del titular de la tarjeta ClinCard

1. Navegue por su navegador web hasta www.myclincard.mycardplace.com.
2. Si es la primera vez que accede a este sitio web, introduzca el número completo de su tarjeta de 16 dígitos en el campo Registrar cuenta y siga las instrucciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (es necesario que indique el número de su tarjeta de 16 dígitos y su fecha de nacimiento).
 - Su contraseña debe contener un mínimo de 8 caracteres, incluyendo una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.
3. Una vez registrada su cuenta, podrá iniciar sesión introduciendo el nombre de usuario y la contraseña que creó previamente.
4. Consulta el saldo de tu tarjeta en la página de inicio.

Aplicación móvil ClinCard

La aplicación móvil gratuita My ClinCard está disponible en la App Store tanto para iPhone (Apple Store) como para Android (Google Play Store).

1. Abre la aplicación App Store.
2. Escriba "Mi ClinCard" en el campo de búsqueda.
3. Seleccione la aplicación gratuita "My ClinCard" en los resultados de la búsqueda.

4. Siga las indicaciones de su teléfono o tableta para descargar la aplicación y ábrala una vez finalizada la descarga.
5. La primera vez, introduzca el número completo de su tarjeta de 16 dígitos en el campo "Registrar cuenta" y siga las instrucciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (es necesario indicar un número de tarjeta válido de 16 dígitos y la fecha de nacimiento).
 - Su contraseña debe contener un mínimo de ocho caracteres, incluyendo una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.

Nota: Sólo tiene que registrar su cuenta una vez, ya sea para el sitio web del titular de la tarjeta o para la aplicación móvil. Una vez que se haya registrado, podrá utilizar el mismo nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en ambos.

* Si utiliza la aplicación móvil My ClinCard, es posible que se apliquen tarifas estándar de mensajes y datos.

► ¿Qué ocurre si no puedo acceder al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard?

Si tiene dificultades para ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard y, por lo tanto, no puede configurar/cambiar su PIN, registrar una cuenta en el sitio web, etc., póngase en contacto inmediatamente con la organización que le proporcionó inicialmente la Tarjeta Prepago Visa ClinCard. Solicitar que la organización confirme que:

1. Ha introducido toda la información personal requerida de forma precisa y completa (por ejemplo, nombre legal completo, domicilio y fecha de nacimiento).
2. Asignado la tarjeta correcta a su perfil de titular en el sistema ClinCard de la organización.
3. Ha cargado correctamente el primer pago/reembolso en su tarjeta de prepago ClinCard Visa (activando así la tarjeta).

► ¿Cómo puedo mantener segura la Tarjeta Prepago ClinCard Visa?

Sigue estas seis sencillas pautas para proteger tu nueva cuenta ClinCard, tu perfil y tus datos confidenciales:

1. Primeros pasos

- Haga clic en el enlace del sitio web (www.myclincard.mycardplace.com) desde un navegador privado.
- Llame siempre al número del Servicio de Atención al Cliente que le facilita su institución.
- No facilite información sensible por teléfono a menos que sea usted quien inicie la llamada.

2. Recibir su tarjeta

- Facilite la dirección postal correcta y la información de contacto para la entrega (si se requiere una tarjeta de sustitución).
- Póngase inmediatamente en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard si no recibe la tarjeta en el plazo indicado.
- Cuando la reciba, asegúrese de que el paquete de la tarjeta está precintado y no presenta daños.

3. Acceso a su tarjeta

- Firme el reverso de su nueva tarjeta en cuanto la reciba.
- Establezca un nuevo PIN que le resulte fácil de recordar, utilizando el IVRS.
- Crea un inicio de sesión web seguro y memoriza tus datos de acceso.

4. Número de identificación personal (PIN)

- Asegúrese de **no** utilizar una fecha o información que pueda averiguarse fácilmente (por ejemplo, la fecha de nacimiento).
- No utilice una secuencia de números de su tarjeta, una secuencia de números consecutivos (por ejemplo, 1234 o 6789) ni números repetidos (por ejemplo, 5555 o 9999).
- No anote su PIN en ningún sitio. Memorízalo.

5. Protección de usuarios y contraseñas

- Utilice siempre contraseñas complejas para acceder a la web, que contengan caracteres alfanuméricos y especiales.
- La contraseña debe contener ocho o más caracteres (por ejemplo, Qu@ntuM7).

6. Proteger su información en Internet

- Utilice siempre un programa antivirus y active las actualizaciones automáticas del sistema.
- Ponga en la lista blanca los sitios web que desee a través del cortafuegos de su sistema.
- Cuando compre por Internet, infórmese de las condiciones para evitar cargos recurrentes.

► ¿Cómo vinculo la Tarjeta Prepaga Visa ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo (configuración del monedero móvil)?

1. Inicie sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard (www.myclincard.mycardplace.com) o en la aplicación móvil My ClinCard* (consulte [¿Cómo inicio sesión en el sitio web del titular de la tarjeta ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)) y asegúrese de haber registrado su tarjeta y de tener registrada una dirección de correo electrónico válida.
2. Descargue la aplicación de monedero móvil* de Apple Store o Google Play (si no está ya preinstalada en su dispositivo).

3. Añade tu tarjeta prepago ClinCard Visa en los monederos móviles* (Apply Pay, Google Pay y Samsung Pay):
 - a. Vaya a las opciones "Añadir tarjeta de crédito/débito" y pulse el botón "Añadir tarjeta" dentro de la aplicación.
 - b. Se le pedirá que añada la tarjeta introduciendo manualmente el número completo de 16 dígitos de la tarjeta, la fecha de caducidad y el número CVV (o que haga una foto de la tarjeta).
 - En este punto se verifican los datos de la dirección asociada a la cuenta de la tarjeta, comparando la dirección vinculada a la cuenta de la tarjeta con la dirección vinculada a la cuenta del monedero móvil.
 - c. Una vez introducidos correctamente los datos de la tarjeta, se le pedirá que seleccione el método para el paso de verificación adicional. Puede elegir una de las siguientes opciones de verificación, en función de la disponibilidad:
 - **Contraseña de un solo uso (OTP) por correo electrónico** (sólo se muestra si tienes una dirección de correo electrónico registrada en ClinCard) - Al seleccionar la opción "Correo electrónico" para obtener una OTP por correo electrónico, serás redirigido a otra página dentro de la aplicación de monedero móvil* donde podrás introducir la OTP. Si proporciona la OTP correcta dentro del tiempo definido, podrá completar la configuración de su ClinCard en el monedero móvil.
 - **Activación del Centro de Llamadas** (opción estándar, siempre visible) - Puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard al **1-866-952-3795** para hablar con un agente en directo que verifique su identidad con una lista de preguntas de verificación (por ejemplo, nombre, dirección y fecha de nacimiento).
 - d. En el caso de la activación de la tarjeta mediante OTP por correo electrónico, la activación de la tarjeta se produce inmediatamente y se le envía un mensaje de éxito por correo electrónico. Normalmente, verá aparecer la tarjeta en su monedero móvil lista para su uso en un plazo de 24 horas en el caso de la activación a través del centro de llamadas.
 - e. Podrá realizar compras tras activar correctamente la tarjeta en el monedero móvil.

*Pueden aplicarse las tarifas normales de mensajes y datos.