

## Tarjeta de Débito MasterCard® de New Jersey

### Preguntas Más Frecuentes

**P: ¿Qué es la Tarjeta de Débito MasterCard® de New Jersey?**

R: La Tarjeta de Débito MasterCard® de New Jersey (Tarjeta de Débito de New Jersey) es la nueva manera para recibir sus pagos de pensión infantil. Es una tarjeta de débito. No hay nada en la tarjeta que indique que los fondos asociados a la tarjeta sean pagos de pensión infantil. Usted puede utilizarla para obtener efectivo en los bancos y en cajeros automáticos y para hacer compras en la mayoría de las tiendas de Estados Unidos y alrededor del mundo. No es necesario que usted tenga una cuenta bancaria y no se harán revisiones crediticias.

**P: ¿Debo obtener una Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: No. Usted puede decidir que sus fondos sean depositados directamente en una cuenta bancaria personal. Si usted desea utilizar la opción de depósito directo, complete los formularios de inscripción que se adjuntan. Los formularios también pueden obtenerse en línea en [www.njchildsupport.org](http://www.njchildsupport.org). Los formularios de depósito directo ya completados deben enviarse al Centro de Pago de Pensiones Familiares de New Jersey para ser procesados.

**P: ¿Qué es depósito directo?**

R: El programa de pensión infantil envía un pago electrónico a su cuenta de cheques o de ahorro, con la cantidad exacta del pago de pensión infantil que se recibió a su nombre. Después, usted puede retirar esos dólares o utilizarlos de la misma manera que lo haría con cualquier otro depósito en su cuenta.

**P: ¿Cuál es la mejor opción?**

R: La mejor opción depende de su situación. Tanto el depósito directo como la Tarjeta de Débito de New Jersey le proporcionan muchos de los mismos beneficios. No hay cheques que puedan perderse o ser robados, el dinero está a su disposición a partir del momento en que es depositado y sus pagos no se interrumpirán aunque se cambie de casa. Una consideración importante es el costo. **El programa de pensión infantil no hace ningún cobro por depósitos directos o por la Tarjeta de Débito de New Jersey; sin embargo, existen cobros bancarios asociados a ciertas transacciones cuando utiliza la tarjeta de débito de New Jersey (vea el documento sobre cobros que se adjunta).** También, puede haber cobros asociados a los depósitos directos. Estos cobros están en dependencia del banco donde usted tiene su cuenta.

**P: ¿Qué pasa si no me inscribo al depósito directo?**

R: Si usted no escoge la opción de depósito directo, automáticamente le será enviada una tarjeta de débito de New Jersey, 30 días después de haber recibido su paquete informativo. **No habrá más documentos que llenar.**

**P: ¿Cómo activo mi Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: Simplemente llame a la línea de Servicio al Cliente de la Tarjeta de Débito de New Jersey, al 1-866-461-4094, para activar su tarjeta. Este número de teléfono está indicado al reverso de su nueva tarjeta. Se le pedirá escoger un PIN para activar su tarjeta. Después de que finalice esta llamada telefónica, su tarjeta estará lista y podrá utilizarla para hacer compras o para retirar efectivo.

**P: ¿Qué es un PIN?**

R: PIN significa Número Personal de Identificación (en inglés, Personal Identification Number). Su PIN es un número de cuatro dígitos. **Mantenga**

**siempre su PIN confidencial.** Usted debe seleccionar un PIN para activar su Tarjeta de Débito de New Jersey, cuando reciba su tarjeta por el correo.

**P: ¿Cómo puedo saber cuanto dinero tengo en la Cuenta de mi Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: **Usted tiene tres opciones.** Puede revisar su estado de cuentas en línea en [www.EPPICard.com](http://www.EPPICard.com), sin costo alguno. También puede llamar a la Línea de Servicio al Cliente de la Tarjeta de Débito de New Jersey al 1-866-461-4094, para revisar su estado de cuentas mediante un sistema automatizado; **sin embargo, después de la cuarta consulta en un mismo mes, se le hará un cobro de \$0.25 por llamada.** También puede utilizar cualquier cajero automático para revisar su estado de cuentas. Después de dos (2) consultas, pueden aplicársele cobros. También pudiese aplicársele recargos si la consulta no se realiza en un cajero automático de Wachovia.

**P. Si se acredita un pago a mi cuenta de pensión infantil un lunes, ¿cuándo estarán disponibles los fondos en mi Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R. Los pagos acreditados a su cuenta de pensión infantil un lunes estarán disponibles en su Tarjeta de Débito de New Jersey el miércoles por la mañana. La regla general es que sus fondos estarán disponibles en su Tarjeta de Débito de New Jersey, en un lapso de 2 días **laborales** después de haber sido acreditados a su cuenta de pensión infantil.

**P: ¿Recibiré un historial de transacciones que muestre lo que he gastado?**

R: Usted puede **solicitar** un historial de transacciones llamando al número de la Línea de Servicio al Cliente de la Tarjeta de Débito de New Jersey, para que le sea enviado por correo postal. Debe llamar cada vez que desea recibir una copia de su historial de transacciones. También puede acceder a la información concerniente a su Tarjeta de Débito de New Jersey en [www.EPPICard.com](http://www.EPPICard.com). Usted es la única persona que tiene acceso autorizado a ver la actividad de su cuenta.

**P: Después de haber recibido mi tarjeta, ¿dónde puedo llamar si tengo preguntas sobre mi tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: 1-866-461-4094 es el número para todo lo relacionado a su Tarjeta de Débito de New Jersey. Anote ese número en su libreta de teléfonos. También está indicado en el reverso de su Tarjeta de Débito de New Jersey. Este número está disponible 24 horas al día, siete días a la semana. **Usted puede utilizar el sistema automatizado para revisar sus transacciones y/o su estado de cuentas, sin embargo después de la 4ta transacción en el mes se le hará un cobro de \$0.25 por llamada.** Las llamadas a un Representantes de Servicio al Cliente son gratuitas. **Llame a un Representante de Servicio al Cliente si necesita:**

- Reportar tarjetas pérdidas, robadas o defectuosas
- Reportar problemas con el uso de un cajero automático
- Ubicar bancos de MasterCard
- Obtener ayuda con respecto a su PIN
- Revisar el historial de transacciones
- Presentar una queja sobre la emisión de una tarjeta
- Hacer preguntas sobre el uso de la tarjeta
- Conversar sobre el uso de la tarjeta internacional
- Reportar que no recibió su tarjeta por correo postal

Si tiene preguntas sobre cualquier otro tema relacionado con su caso de pensión infantil (tales como el cumplimiento), debe llamar a la División de Libertad Condicional de su localidad.

**P: ¿Existen cobros por utilizar la Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: Existen costos que deben asumir los padres que tienen la custodia en ciertas transacciones con la Tarjeta de Débito de New Jersey. Vea por favor el calendario de cobros que se adjunta, que explica los costos que usted debe pagar por ciertas transacciones.

**P: ¿Dónde puedo comprar u obtener efectivo con mi Tarjeta de Débito de New Jersey?**

R: Busque el logotipo de MasterCard®. Este logotipo indica que la tienda acepta su Tarjeta de Débito de New Jersey. Para obtener dinero en efectivo, busque el logotipo de MasterCard®, que está indicado en mas de 892,000 cajeros automáticos alrededor del mundo. Además de los supermercados, muchos vendedores minoristas que aceptan MasterCard® le permitirán que retire dinero en efectivo al efectuar una compra. **Usted también puede utilizar su Tarjeta de Débito de New Jersey para hacer compras en Internet; sin embargo, ciertas transacciones requieren que los fondos que a menudo exceden la cantidad de la compra, sean puestas en espera hasta que los fondos sean verificados.**

**P: Mi nombre ha cambiado. ¿Necesito obtener una nueva tarjeta?**

R: No. Usted no necesita cambiar el nombre en su Tarjeta de Débito de New Jersey. Usted debe contactar a la División de Libertad Condicional de su localidad si su nombre ha cambiado.

**P: ¿Funcionará mi Tarjeta de Débito cuando mi caso de pensión infantil haya concluido?**

R: Su tarjeta funcionará hasta que el saldo sea de \$0.00.

**P: He estado utilizando mi Tarjeta de Débito de New Jersey por un buen tiempo y ahora deseo cambiar a depósito directo. ¿Cómo lo hago?**

R. Contacte la Línea de Ayuda de Servicio al Cliente para Pensión Infantil, al 1- 877-655-4371 para solicitar un formulario, o bien puede descargar el formulario de depósito directo de [www.njchildsupport.org](http://www.njchildsupport.org). **Sus pagos de pensión infantil continuarán agregándose a su tarjeta de débito de New Jersey hasta que el depósito directo entre en efecto. Usted debe gastar todos los fondos de su Tarjeta de Débito; no pueden ser transferidos a su cuenta bancaria.**

**P: Recibí la Tarjeta de Débito de New Jersey en el correo pero no quiero que el dinero de pensión infantil sea depositado en la tarjeta. Quiero que el dinero sea depositado en mi cuenta bancaria. ¿Qué debo hacer con la tarjeta?**

R: Si usted recibió la Tarjeta de Débito de New Jersey, los pagos de pensión infantil serán depositados en su tarjeta **hasta** que la inscripción a depósitos directos sea completada. Por favor conserve la tarjeta, active su PIN según se indica en la tarjeta y revise el estado de cuentas de la tarjeta. Una vez que NJFSPC reciba le formulario de inscripción para depósitos directos debidamente completado, los depósitos directos deberían iniciar en aproximadamente 10 días laborales. **Si en algún momento cancela o suspende los depósitos directos, sus pagos de pensión infantil serán nuevamente desembolsados en su Tarjeta de Débito de New Jersey, así que conserve su tarjeta.**

**P: Creo que recibí algunos avisos por correo, pero como quería seguir recibiendo los cheques de pago de pensión infantil, boté los avisos y la Tarjeta de Débito de New Jersey. Ahora ya no recibo más los cheques de pensión infantil. ¿Qué debería hacer?**

R: Si usted no se inscribió para recibir depósitos directos y ya no está recibiendo más los cheques de pensión infantil, es posible que usted tenga dinero depositado en su Tarjeta de Débito de New Jersey. Puede llamar a la Línea de Ayuda de Pensión Infantil de New Jersey, al **1-800-621-KIDS (5437)** o conectarse a [www.njchildsupport.org](http://www.njchildsupport.org), para comprobar si un pago ha sido acreditado a su cuenta. Si los pagos de pensión infantil han sido depositados en su Tarjeta de Débito de New Jersey, puede llamar al Servicio al Cliente de Tarjetas de Débito de New Jersey al 1-866-461-4094 y solicitar el reemplazo de la tarjeta.

**P: He dejado de recibir por correo postal mis cheques de pago de pensión infantil, pero la línea de ayuda para pensión infantil me informa que los pagos continúan siendo acreditados. ¿Qué hago para recibir mi dinero?**

R: Contacte a la División de Libertad Condicional de su localidad para comprobar que tiene su dirección correcta. Las Tarjetas de Débito de New Jersey no se envían a una nueva dirección postal. Es posible que usted nunca haya recibido la tarjeta y, aunque no ha sido activada, los pagos hayan sido acreditados a la tarjeta. Usted deberá completar el formulario de cambio de dirección y proporcionar la documentación requerida de apoyo. Una vez que la dirección sea corregida en el sistema, una Tarjeta de Débito de New Jersey le será enviada para que usted pueda recibir su dinero. Si usted no desea la Tarjeta de Débito de New Jersey, deberá solicitar el depósito directo. Los formularios para cambio de dirección y para depósitos directos están disponibles en [www.njchildsupport.org](http://www.njchildsupport.org).

**P. ¿Qué pasa si pierdo o me roban mi tarjeta?**

R. Llame **inmediatamente** a Servicio al Cliente de Tarjetas de Débito de New Jersey, al 1-866-461-4094 para reportar que perdió su tarjeta o que se la robaron.