

Tarjeta de débito de seguro de desempleo (UI) de la TWC

Preguntas frecuentes (FAQ)

Introducción:

- ¿Qué es la tarjeta de débito de UI de la TWC?
- ¿Por qué he recibido esta tarjeta de débito?
- ¿Cuándo recibiré mi tarjeta de débito?
- ¿Dónde puedo usar mi tarjeta de débito?

Procedimientos de tarjeta de débito

- ¿Qué debo hacer cuando reciba mi tarjeta de débito?
- ¿Tengo que activar mi tarjeta de débito para poder usarla?
- ¿Qué sucede si no activo mi tarjeta dentro de un año?
- ¿Qué debo hacer si cambia mi dirección?
- ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de débito?
- ¿Proporciona Chase un estado de cuenta mensual para mi cuenta de tarjeta de débito?
- ¿Puedo recibir notificación instantáneo de los depósitos de beneficios a mi cuenta?
- ¿Cómo me registro para Mis Alertas?
- ¿Puede la TWC sacar dinero de mi cuenta de tarjeta de débito?
- ¿Qué pasa si recibo una llamada acerca de una tarjeta de débito perdida o robada?

Cobros y otros recargos

- ¿Puedo evitar cobros a la tarjeta de débito y recargos de ATM?
- ¿Dónde puedo obtener una lista completa de cobros?
- ¿Cómo son diferentes los cobros del banco por una transacción y los recargos de un ATM?
- ¿Tendré que pagar por recargos de ATM?
- ¿Hay algún cobro si uso un ATM fuera de los Estados Unidos?
- ¿Hay algún cobro por ver el balance de mi cuenta?
- ¿Cuánto dinero puedo retirar diariamente de un ATM?

- ¿Cómo puedo obtener menos de \$20.00 de mi cuenta?
- ¿Qué es una transacción denegada?

Máquinas de punto de venta (POS)

- ¿Hay un cobro por usar mi tarjeta de débito en máquinas de punto de venta (POS)?
- ¿Hay un límite en el número de compras de POS que puedo hacer cada mes?
- ¿Porqué algunos comerciantes ponen mi dinero en "suspense"?
- ¿Puedo pagar por combustible "en la bomba"?

Información sobre cajeros

- ¿Hay un cobro por usar mi tarjeta de débito para retirar dinero con un cajero de banco?
- ¿Puedo mover el dinero de mi cuenta de tarjeta de débito a mi cuenta personal?
- ¿Hay un banco Chase o ATM cerca de mí?

PINs y códigos de acceso

- ¿Qué es el PIN de UI?
- ¿Qué es el PIN de la tarjeta de débito?
- ¿Qué es el código de acceso de la tarjeta de débito?
- ¿Cuándo tendré que usar el PIN de mi tarjeta de débito y mi código de acceso?
- ¿Qué debo hacer si olvido el PIN de mi tarjeta de débito o el código de acceso?
- ¿Qué debo hacer si doy el PIN incorrecto para mi tarjeta de débito?

Apoyo a la Tarjeta de Débito

- ¿Qué debo hacer si mi tarjeta de débito no funciona?
- ¿Qué pasa si necesito ayuda con www.myaccount.chase.com?
- ¿Se vence mi tarjeta de débito cuando ya no recibo beneficios de UI?
- ¿Qué debo hacer cuando se vence mi tarjeta de débito?

Introducción a la Tarjeta de Débito de la TWC

¿Qué es la tarjeta de débito de UI de la TWC?

La **tarjeta de débito de UI de Visa®** (tarjeta de débito) de la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas (TWC) del banco Chase (Chase) es una manera fácil, segura y conveniente de tener acceso a sus pagos de beneficios de seguro de desempleo (UI).

¿Por qué he recibido esta tarjeta de débito?

Ha recibido esta tarjeta de débito porque:


- Solicitó beneficios de UI, es elegible para beneficio de UI, y tiene un reclamo pagadero.
- La TWC paga los beneficios de UI por pago directo (depósito directo) a su cuenta personal o depositando sus beneficios a su cuenta de tarjeta de débito. Si **no se registra** para depósito directo, la TWC le pagará por tarjeta de débito. Use su tarjeta de débito para sacar dinero de su cuenta. (Vea [Preguntas frecuentes sobre depósito directo \(FAQ\)](#) para información sobre depósito directo)

¿Cuándo recibiré mi tarjeta de débito?

Recibirá su tarjeta de débito y paquete de bienvenido por correo 7 a 10 días después de que la TWC envíe su primer pago a Chase. La TWC le autoriza a Chase abrir su cuenta de tarjeta de débito y enviarle a Ud. una tarjeta de débito **sólo** si califica para recibir beneficios de UI.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta de débito?

Puede usar su tarjeta de débito:

- Para hacer compras en millones de sitios de punto de venta (POS) que aceptan la tarjeta de débito de Visa, tales como tiendas de abarrotes, gasolineras, tiendas al  menudeo, restaurantes y otros sitios que muestran el logotipo de Visa.
- Para obtener dinero cuando use su tarjeta de débito y número personal de identificación (PIN) para compras al menudeo donde esté disponible. La cantidad de dinero que se le puede dar quizás varíe de una tienda a otra. Pregunte cuál es la cantidad máxima de dinero que se le puede dar antes de empezar su transacción.
- Para retirar dinero de un cajero en cualquier banco miembro de Visa.
- Para retirar dinero de cajeros automáticos (ATM). Use cualquier ATM que muestre uno de los logotipos a continuación:



Procedimientos de tarjeta de débito

¿Qué debo hacer cuando reciba mi tarjeta de débito?

Lea el paquete de bienvenida cuidadosamente para enterarse acerca de cómo y dónde usar su tarjeta de débito y administrar su cuenta de tarjeta de débito.

Para poder usar su tarjeta de débito, debe:

- Activar su tarjeta de débito según se le haya indicado.
- Escoger un código de acceso de seis dígitos.
- Escoger un número personal de identificación (PIN) de cuatro dígitos. (Escoger opción 4.)
- Firmar la tarjeta.
- Leer toda la información acerca de cobros por transacciones de banco y recargos de ATM.

¿Tengo que activar mi tarjeta de débito para poder usarla?

Sí. Cuando reciba su tarjeta de débito, actívela **inmediatamente** llamando a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**.

¿Qué sucede si no activo mi tarjeta dentro de un año?

Si no active su tarjeta, Chase se le regresará cualquier beneficio en su cuenta a la TWC un año después de la fecha del depósito. Según la ley, la TWC no puede volver a expedir beneficios después de un año.

¿Qué debo hacer si cambia mi dirección?

Si su dirección de correo cambia, actualícela inmediatamente en el sitio web ui.texasworkforce.org. Escoja Información de Contacto del menú de Enlaces Rápidos a la izquierda. La TWC le mandará su nueva dirección a Chase.

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de débito?

Si su tarjeta se pierde, es robada, o dañada, llame a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**. Chase reemplaza sin costo una tarjeta cada año. Las tarjetas adicionales cuestan \$7.50 cada una. Su nueva tarjeta debe llegar dentro de 10 días hábiles. Si pide que se le mande la tarjeta de la noche a la mañana, el costo total es de \$17.50.

¿Proporciona Chase un estado de cuenta mensual para mi cuenta de tarjeta de débito?

Sí. Puede inscribirse para recibir estados de cuenta escritos sin costo al www.myaccount.chase.com o llamando a servicio al cliente de Chase al 1-866-865-1273. Puede obtener información de su cuenta de tarjeta de débito sin costo en www.myaccount.chase.com o llamando al Servicio al Cliente de Chase al 1-866-865-1273.

¿Puedo recibir notificación instantáneo de los depósitos de beneficios a mi cuenta?

Sí. Los reclamantes de UI que se registran para servicios de notificación "Mis Alertas" con Chase Bank reciben automáticamente una notificación cuando se depositen los beneficios de UI a sus cuentas. Chase le notificará por correo electrónico, texto, o mensaje de correo de voz automatizado. Puede escoger el método de notificación. Las alertas incluyen el balance disponible en la cuenta del reclamante, así como proporcionar la cantidad específica del depósito y la fecha del depósito.

¿Cómo me registro para Mis Alertas?

Puede registrarse para Mis Alertas en línea en www.myaccount.chase.com (seleccione la pestaña Mis Alertas) o llamando a Servicio al Cliente de Chase sin costo al 1-866-865-1273 (seleccione la opción 5). Aunque Chase no cobra nada para este servicio, es posible que debería pagar cuotas a su servicio en línea, de teléfono, o de texto.

¿Puede la TWC sacar dinero de mi cuenta de tarjeta de débito?

No. Su tarjeta de débito y el dinero en su cuenta de tarjeta de débito le pertenecen a usted. Si la TWC dice que tiene un pago excesivo, sólo usted puede retirar dinero de su cuenta y mandar un cheque o giro postal a la TWC. **No le mande su tarjeta de débito a la TWC o a Chase.**

¿Qué pasa si recibo una llamada acerca de una tarjeta de débito perdida o robada?

Debe estar enterado acerca de engaños por “phishing” dirigidos hacia usuarios de tarjetas de débito.

El banco Chase no llamará a los tarjetahabientes de la TWC acerca de tarjetas robadas o perdidas. No responda a llamadas o mensajes de texto no solicitados que piden información de su tarjeta de débito de la TWC.

Para mayor información sobre phishing, por favor vaya a:

<http://www.alertaenlinea.gov/topics/phishing.aspx> (from FTC)

Cobros y otros recargos

¿Puedo evitar cobros a la tarjeta de débito y recargos de ATM?

Sí. Puede evitar cobros y sobrecargos si lee y sigue todas las instrucciones en *Declaración de revelación* de Chase, la *Guía del usuario* y el boletín de *Allpoint* en su paquete de bienvenida. .

Brevemente, puede usar su tarjeta de débito para obtener:

- Transacciones de punto de venta (POS) sin costo en todos los establecimientos de venta al menudeo de Visa en todo el mundo.
- La opción de obtener dinero sin costo donde esté disponible.

Vea la tabla a continuación sobre cobros y recargos cuando use su tarjeta de débito en un ATM:

ATM	Primer retiro de dinero con un depósito		Retiros adicionales	
	Sobrecargo	Cobro por transacción del banco	Sobrecargo	Cobro por transacción del banco
Chase	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Allpoint	Ninguno	Ninguno	Ninguno	\$1.50
Otros	Fijado por el dueño del ATM	Ninguno	Fijado por el dueño del ATM	\$1.50

Usar o perder: Su único retiro de dinero sin costo de un cajero o de un cajero automático después de cada depósito caduca si no lo usa antes del siguiente depósito.

¿Dónde puedo obtener una lista completa de cobros?

Puede obtener una lista completa de cobros en la *Declaración de divulgación* incluida en su paquete de bienvenida de la tarjeta de débito. Puede examinar estos cobros en línea al <http://www.twc.state.tx.us/ui/spuidebit.pdf> o a continuación.

Servicio	Cobro a los clientes
Inscribirse en la cuenta	No hay cobro
Compras al menudeo	Nunca hay un cobro por parte del banco
Retirar dinero de un ATM de Chase	Nunca hay un cobro o recargo por parte del banco
Retirar dinero de un ATM de Allpoint	Puede retirar dinero de un ATM una vez sin costo después de cada depósito; posteriormente hay un cobro de \$1.50 por cada transacción de banco. Nunca hay un recargo.
Retirar dinero de otros ATM	Puede retirar dinero de un ATM una vez sin costo después de cada depósito; posteriormente hay un cobro de \$1.50 por cada transacción de banco. Quizás se apliquen recargos
Revisara su balance en un ATM de Chase	Nunca hay un cobro por parte del banco
Revisara su balance en cualquier otro ATM	\$0.50 por transacción
Transacción denegada	\$1.00 por transacción
Sacar dinero con un cajero en cualquier banco Chase o de un banco miembro de Visa	Puede sacar dinero sin costo con un cajero después de cada depósito; \$5.00 por transacción de banco posteriormente.
Cuenta inactiva	\$1.50 por mes después de 12 meses de inactividad, si hay un saldo en su cuenta.
Tarjeta reemplazada	Se reemplaza una tarjeta una vez al año; \$7.50 por cada tarjeta reemplazada posteriormente.
Entrega expeditada de una tarjeta	\$17.50 por tarjeta
Retirar dinero de un ATM internacional	\$3.00 por transacción
Revisara su balance en un ATM internacional	\$1.00 por transacción
Conversión de moneda	3% por moneda extranjera

¿Cómo son diferentes los cobros del banco por una transacción y los recargos de un ATM?

Chase cobra una **transacción de banco** por usar su tarjeta de débito en ATMs fuera de la red de Chase. Puede retirar dinero sin costo una vez (no hay cobro por transacción de banco) después de cada depósito en cualquier ATM fuera de la red de Chase. Hay un cobro de \$1.50 cada vez que saque dinero de un ATM fuera de la red de Chase. Los dueños de ATMs que no son parte de la redes de Chase o de Allpoint imponen un **sobrecargo** por usar sus ATMs. **Evite sobrecargos** usando su tarjeta de débito solo en ATMs de Chase o de Allpoint. Vaya a www.chase.com y a www.allpointnetwork.com para encontrar el ATM más cercano.

¿Tendré que pagar por recargos de ATM?

Depende de cuál ATM use. El banco Chase es parte de la red de ATMs de Allpoint, lo que quiere decir que puede usar su tarjeta de débito sin recargo en más de 40,000 ATMs de Chase y de Allpoint a nivel nacional y en bancos que muestran el logotipo de Visa. Nunca hay recargos por usar un ATM de Chase o de Allpoint.

NOTA: Cuando use un ATM de Allpoint, debe marcar "SÍ" para aceptar el recargo y proceder con la transacción. Allpoint **no le va a deducir** el recargo del dinero que retire o de su cuenta de tarjeta de débito. Puede verificar eso revisando el recibo de su transacción de ATM. Para encontrar el ATM de Allpoint más cercano, vaya a www.allpointnetwork.com.

¿Hay algún cobro si uso un ATM fuera de los Estados Unidos?

Sí. Hay un cobro de \$3.00 por transacción cada vez que retire dinero de un ATM fuera de los Estados Unidos.

¿Hay algún cobro por ver el balance de mi cuenta?

Puede ver cuál es el balance de su cuenta sin costo:

- En todos los ATMs de Chase;
- Llamando a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**; o
- Yendo al sitio web de Chase para tarjeta habientes al www.myaccount.chase.com.

Chase hace un cobro de \$0.50 por transacción de banco cada vez que vea cuál es el balance en su cuenta en cualquier ATM que no se aparte de la red de Chase, y la otra institución financiera podría hacer un cobro adicional.

¿Cuánto dinero puedo retirar diariamente de un ATM?

Su tarjeta de débito no tiene un límite diario, siempre que tenga dinero en su cuenta de tarjeta de débito.

¿Cómo puedo obtener menos de \$20.00 de mi cuenta?

Si tienen menos de \$20.00 en su cuenta de tarjeta de débito, puede ir a un cajero de cualquier banco miembro de Visa y solicitar el saldo de su cuenta en efectivo. Hay un cobro de \$5.00 por transacción con un cajero después de su transacción sin costo después de un depósito. Puede también gastar su dinero en cualquier máquina de punto de venta (POS) que acepta Visa.

¿Qué es una transacción denegada?

Una transacción denegada sucede cuando trata de gastar más dinero del que tiene disponible en su cuenta. **Chase le descuenta \$1.00 de su cuenta de tarjeta de débito por cada transacción denegada.** Por favor lleve la cuenta del balance en su cuenta llamando a servicio al cliente de Chase sin costo al **1-866-865-1273** o yendo a www.myaccount.chase.com.

Máquinas de punto de venta (POS)

¿Hay un cobro por usar mi tarjeta de débito en máquinas de punto de venta (POS)?

No hay ningún cobro por hacer compras u obtener dinero con su tarjeta de débito en máquinas de POS de Visa.

¿Hay un límite en el número de compras de POS que puedo hacer cada mes?

No hay un límite en cuanto al número de compras u obtener dinero de POS cada mes mientras tenga dinero disponible en su cuenta de tarjeta de débito para cubrir las compras.

¿Porqué algunos comerciantes ponen mi dinero en "suspense"?

Algunos comerciantes ponen en "suspense" una cantidad pre-determinada de dinero en su cuenta antes de que termine su compra. Conocida como pre-autorización, el suspense garantiza que tiene suficiente dinero para cubrir la compra. El suspense aparece como una deducción pendiente en su estado de cuenta hasta que el comerciante haga un débito por la cantidad total de la compra y cancele el suspense. Si la cantidad en suspense es más que el balance en su cuenta, Chase denegará la transacción aún que tenga suficiente dinero para pagar por la compra.

¿Puedo pagar por combustible "en la bomba"?

No. No puede pagar por transacciones de combustible en bombas automáticas de combustible ("pagar en la bomba"). En lugar de eso, debe entrar a la gasolinera y pagar el combustible por adelantado. Por ejemplo, dígame al cajero que quiere \$20 en la bomba número 5.

Información sobre cajeros

¿Hay un cobro por usar mi tarjeta de débito para retirar dinero con un cajero de banco?

Puede retirar dinero sin costo una vez (también conocido como "anticipo") después de un depósito en cualquier banco miembro de Visa. Hay un cobro de \$5.00 por cada transacción después de eso.

¿Puedo mover el dinero de mi cuenta de tarjeta de débito a mi cuenta personal?

Sí. Puede usar su retiro sin costo después de un depósito para retirar todos sus beneficios de UI. Entonces puede depositar el dinero en su cuenta personal. Si pide el dinero que retira en cheque o giro postal, pregunte si el cheque o giro postal es sin costo. ([Para que la TWC deposite sus beneficios directamente a su cuenta bancaria personal, regístrese para depósito directo.](#))

¿Hay un banco Chase o ATM cerca de mí?

Chase tiene bancos y ATMs por todos los Estados Unidos. Vaya a www.chase.com para encontrar el banco o ATM más cercano de Chase. Vaya a www.allpointnetwork.com para encontrar el ATM más cercano de Allpoint.

PINs y códigos de acceso

¿Qué es el PIN de UI?

Cuando solicitó beneficios de UI a la TWC, estableció un número personal de identificación de cuatro dígitos (PIN). El PIN de UI le permite solicitar pagos de beneficios de UI usando Servi-Tel, y establecer su Identidad de Usuario en los [Servicios de UI de Desempleo](#).

¿Qué es el PIN de la tarjeta de débito?

Su PIN de tarjeta de débito es un número de cuatro dígitos que da en el teclado numérico de ATMs y sitios de ventas al menudeo. Puede usar los mismos cuatro dígitos que usó para su PIN de UI.

¿Qué es el código de acceso de la tarjeta de débito?

Su código de acceso de su tarjeta de débito es un número de seis dígitos que da cuando llama a servicio al cliente de Chase.

¿Cuándo tendré que usar el PIN de mi tarjeta de débito y mi código de acceso?

Tendrá que usar el PIN de su tarjeta de débito para retirar dinero en un ATM o para obtener información sobre la tarjeta de débito en el sitio web de Chase, www.myaccount.chase.com. Usará su código de acceso para obtener información sobre su cuenta de servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**.

¿Qué debo hacer si olvido el PIN de mi tarjeta de débito o el código de acceso?

Si olvida el PIN de su tarjeta de débito o el código de acceso, llame a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**, y escoja uno nuevo

¿Qué debo hacer si doy el PIN incorrecto para mi tarjeta de débito?

Si da el PIN incorrecto, tiene otras dos oportunidades para dar el número correcto. Si no da el PIN correcto al cuarto intento, deberá de esperar hasta la media noche para tratar otra vez o llamar a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**. Si no recuerda su PIN, **NO** trate de adivinar cuál es.

Apoyo a la Tarjeta de Débito

¿Qué debo hacer si mi tarjeta de débito no funciona?

Si su tarjeta de débito no funciona, vea si ha activado la tarjeta de débito y tiene un balance en su cuenta. Si un ATM no acepta su tarjeta de débito, pruebe en otro. El primer ATM quizás no esté funcionando o quizás no sea parte de la red que acepta su tarjeta de débito. Si su tarjeta aún no funciona, llamar a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**.

¿Qué pasa si necesito ayuda con www.myaccount.chase.com?

Puede llamar al soporte del sitio web al 1-866-352-5878 para ayuda con el sitio web de Chase. La línea de ayuda asista solamente a los llamantes con problemas del sitio web de Chase para tarjetahabientes

¿Se vence mi tarjeta de débito cuando ya no recibo beneficios de UI?

No. La tarjeta de débito es válida por tres (3) años aunque deje de recibir beneficios de UI. Guarde su tarjeta y úsela con cualquier reclamo en el futuro dentro de un período de tres años. **No le devuelva la tarjeta a Chase o a la TWC**. Si no puede encontrar su tarjeta, o si solicita beneficios más de tres años a partir de la fecha en su tarjeta, llame a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273** para solicitar una nueva tarjeta.

¿Qué debo hacer cuando se venza mi tarjeta de débito?

Si está recibiendo beneficios cuando venza su tarjeta, Chase le manda una nueva tarjeta de débito. La fecha de vencimiento se encuentra en la parte frontal de la tarjeta. Si ya no está recibiendo beneficios, no recibirá una tarjeta actualizada. Si está recibiendo beneficios de UI, y no recibe una nueva tarjeta de débito, llame a servicio al cliente de Chase al **1-866-865-1273**.