

Comisión de Fuerza Laboral de Texas (TWC)
Tarjeta de Débito de Seguro de Desempleo (UI)
Preguntas Hechas Frecuentemente (FAQ)

A. Presentación

- ¿Qué es la Tarjeta de Débito Visa® de TWC, UI (seguro de desempleo)?
- ¿Por qué estoy recibiendo esta tarjeta?
- ¿En dónde puedo usar mi tarjeta de débito?

B. Procedimientos Para la Tarjeta de Débito

- ¿Qué debo hacer cuando reciba mi tarjeta de débito?
- ¿Recibiré mi tarjeta de débito en cuanto haga la solicitud de beneficios de UI (seguro de desempleo)?
- ¿Cuándo recibiré mi tarjeta de débito?
- ¿Tengo que activar mi tarjeta de débito antes de poder usarla?
- ¿Qué debo hacer si cambia mi dirección?
- ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de débito?
- ¿Proporcionará Chase un estado de cuenta mensual de mi cuenta de tarjeta de débito?

C. Cuotas y Otros Cargos

- ¿Hay cuotas y recargos por usar mi tarjeta de débito UI (seguro de desempleo)?
- ¿Puedo evitar las cuotas y recargos de tarjeta de débito?
- ¿En dónde puedo obtener una lista completa de las cuotas?
- ¿Cuál es la diferencia entre una cuota de transacción bancaria y un recargo?
- ¿Voy a tener que pagar recargos de Cajero Automático?
- ¿Cuántos retiros de Cajero Automático se me dan?
- ¿Hay alguna cuota si uso un Cajero Automático fuera de los Estados Unidos?
- ¿Hay alguna cuota por revisar el saldo de mi cuenta en un Cajero Automático?
- ¿Cuánto dinero puedo retirar diariamente de un Cajero Automático?
- ¿Cómo obtengo menos de \$20 de mi cuenta en un Cajero Automático?
- ¿Qué es una transacción denegada?

D. Maquinas de Punto de Venta (POS)

- ¿Hay una cuota por usar mi tarjeta de débito en una maquina de Punto-de-Venta (POS)?
- ¿Hay algún límite en el número de compras tipo POS (punto-de-venta) que puedo hacer por mes?
- ¿Hay alguna cuota por obtener efectivo de regreso en un POS (punto-de-venta)?

E. Información de Cajero

- ¿Hay alguna cuota por usar mi tarjeta de débito para obtener efectivo con un cajero de banco?
- ¿Puedo transferir mi dinero de mi cuenta Chase de tarjeta de débito a mi cuenta personal?
- ¿Hay algún Banco o Cajero Automático de Chase cerca de mi?

F. Códigos de Acceso y Números PIN

- ¿Qué es un PIN (número de identificación personal) UI (seguro de desempleo)?
- ¿Qué es un PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito?
- ¿Qué es un código de acceso de tarjeta de débito?
- ¿Cuándo necesitare usar mi código de acceso y PIN (número de identificación personal) de mi tarjeta de débito?
- ¿Qué debo hacer si asiento un número erróneo de PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito?
- ¿Qué debo hacer si no funciona mi tarjeta de débito?
- ¿Se vence mi tarjeta de débito cuando ya no recibo beneficios de UI (seguro de desempleo)?
- ¿Qué debo hacer cuando se venza mi tarjeta de débito?

A. Presentación

¿Qué es la Tarjeta de Débito Visa® de UI TWC (seguro de desempleo)?

La **Tarjeta de Débito Visa®** del Seguro de Desempleo (UI) de La Comisión de Fuerza Laboral de Texas (TWC) del banco Chase es una forma fácil, segura y conveniente de obtener acceso a sus pagos de beneficios de UI (seguro de desempleo).

¿Por qué estoy recibiendo esta tarjeta de débito?

Está recibiendo esta tarjeta de débito porque:

- Usted solicitó beneficios de UI (seguro de desempleo), es elegible para los beneficios de UI (seguro de desempleo) , y tiene un reclamo que se puede pagar.
- La TWC paga todos los beneficios a través de tarjeta de débito. La TWC ya no envía cheques de papel.
- Las tarjetas de débito son más flexibles y ofrecen acceso más fácil al pago de beneficios de UI (seguro de desempleo) sin el riesgo de perder o que sean robados los cheques de papel.
- Puede usar su tarjeta de débito para hacer retiros en maquinas de Cajeros Automáticos (ATMs), con un cajero en Chase o algun otro banco miembro de Visa, usarlo para hacer compras en tiendas de menudeo, y obtener efectivo de regreso.

¿En dónde puedo usar mi tarjeta de débito?

Puede usar su tarjeta de débito en:

- Para tener acceso a sus pagos de beneficios de UI (seguro de desempleo) en más de 40,000 Cajeros Automáticos de Chase y Allpoint en los Estados Unidos. Para encontrar un Cajero Automático cerca de usted, use los localizadores de Cajeros Automáticos en www.chase.com y www.allpointnetwork.com, o **llame a Servicio a Clientes de Chase, sin cargo, al 1-866-865-1273.**
- Para hacer compras en millones de ubicaciones de Punto-de-Venta (POS) que aceptan tarjetas de débito de Visa, tales como tiendas de abarrotes, gasolineras, tiendas de menudeo, restaurantes, y más.
- Para obtener efectivo de vuelta cuando usa su tarjeta de débito y PIN (número de identificación personal) para compras al menudeo, en donde este disponible. La cantidad de efectivo permitido puede variar por tienda, así como cualquier cuota que pudiera cobrar dicha tienda. Asegúrese de preguntarle al dependiente acerca de las cuotas de tarjetas de débito antes de empezar su transacción.
- Para retirar efectivo en un banco Chase o cualquier otro banco miembro de Visa.
- Para retirar efectivo en cualquier Cajero Automático que despliegue uno de los siguientes logos, (inset logos).



B. Procedimientos para Tarjetas de Débito

¿Qué debo hacer cuando reciba mi tarjeta de débito?

Si es usted elegible para los beneficios de UI (seguro de desempleo) y tiene un reclamo que se puede pagar, su tarjeta de débito llegará en un sobre blanco, sencillo junto con un paquete de bienvenida que incluye instrucciones detalladas. Lea el paquete de bienvenida cuidadosamente y aprenda como y donde usar su tarjeta de débito y como manejar su cuenta de tarjeta de débito.

Antes de usar su tarjeta de débito, debe:

- Activar su tarjeta según las indicaciones.
- Seleccionar su número de identificación (PIN) (número de identificación personal) de cuatro dígitos.
- Seleccionar un código de acceso de seis dígitos.
- Firmar su tarjeta.
- Leer toda la información acerca de cargos por transacciones de banco y sobrecargos por uso de Cajeros Automáticos.

¿Recibiré mi tarjeta de débito en cuanto solicite los beneficios de UI (seguro de desempleo)?

No. Debe ser elegible para recibir los beneficios de UI (seguro de desempleo) y tener un reclamo que se pueda pagar antes de que la TWC autorice que Chase le mande una tarjeta de débito.

¿Cuándo recibiré mi tarjeta de débito?

Después de que radique un reclamo de beneficios de UI (seguro de desempleo), la TWC determinará si reúne usted todos los requisitos para recibir beneficios de UI (seguro de desempleo). Si reúne usted todo los requisitos y tiene un reclamo que se pueda pagar, recibirá su tarjeta de débito y paquete de bienvenida durante la tercera o cuarta semana después de radicar su reclamo. Cuando llegue por correo su paquete, asegúrese leerlo, y seguir todas las indicaciones.

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

Sí. Cuando reciba su tarjeta de débito, inmediatamente active su tarjeta al llamar sin cargo a Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273**.

¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Sí su dirección para recibir correo cambia, póngalo al corriente inmediatamente en sitio de la red de la TWC para solicitud de pagos, <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html> o llame a su [Tele-Centro local de la TWC](#) (tele-center link). La TWC le enviará su nueva dirección a Chase.

¿Qué debo hacer si extravió mi tarjeta de débito?

Si su tarjeta de débito es extraviada, robada o dañada, llame sin cargo a Servicios a Clientes de Chase al **1-866-865-1273**. Chase proporciona una tarjeta de reemplazo gratis en cada año calendario. Tarjetas de reemplazo adicionales cuestan \$7.50 por tarjeta. Su nueva tarjeta debe llegar dentro de 10 días laborales. Hay una cuota de \$17.50 si usted opta por la entrega al día siguiente de su tarjeta de reemplazo.

¿Proporcionará Chase un estado de cuenta mensual de la cuenta de mi tarjeta de débito?

Sí. Usted puede obtener información gratuita acerca de su cuenta de tarjeta de débito en la red en el

www.myaccount.chase.com. O, usted puede solicitar estados de cuenta impresos en papel, gratis, al contactar a Servicio a Clientes de Chase llamando gratis al 1-866-865-1273.

C. Cuotas y Otros Cargos

¿Hay otras cuotas y recargos por el uso de mi tarjeta de débito de UI (seguro de desempleo)?

Sí. Por favor lea la Declaración de Revelación sobre la tarjeta de débito de UI (seguro de desempleo) así como la otra información en el paquete de bienvenida de Chase, para una lista de cuotas y recargos.

¿Puedo evitar las cuotas y recargos de la tarjeta de débito de UI (seguro de desempleo)?

Sí. Usted puede evitar las cuotas y recargos con leer y seguir todas las indicaciones en la Declaración de Revelación de Chase, la Guía del Usuario, y el folleto de Allpoint en su paquete de bienvenida.

Brevemente, usted puede usar su tarjeta de débito para obtener:

- Transacciones gratis en todos los Puntos-de-Venta (POS) en todas las ubicaciones de venta al menudeo de Visa en todo el mundo.
- Opciones de obtener efectivo de vuelta gratis en donde esté disponible.
- Retiros gratis de Cajeros Automáticos en todos los Cajeros Automáticos de Chase.
- Un retiro de efectivo gratis después de cada depósito en la ventana del cajero en cualquier banco miembro de Visa.
- Ningún recargo (cuota cobrada por Cajeros Automáticos) en todos los Cajeros Automáticos de Allpoint. Chase cobra una cuota de \$1.50 por transacción bancaria después de su primer retiro gratis en Cajero Automático, por depósito.
- Un retiro de efectivo gratis de Cajero Automático después de cada depósito en todos los Cajeros Automáticos no de Chase. Chase cobra una cuota de \$1.50 por transacción bancaria después de su primer retiro gratis en Cajero Automático, por depósito.
- Estados de cuenta gratis en la red en www.myaccount.chase.com. **O, usted puede solicitar estados de cuenta impresos en papel, gratis, al contactar a Servicio a Clientes de Chase llamando gratis al 1-866-865-1273.**
- Acceso conveniente a través de la Red Mundial a la información de su cuenta en el sitio de Chase en la red, www.myaccount.chase.com.

¿En dónde puedo obtener una lista completa de cuotas?

Usted puede obtener una lista completa de cuotas en la Declaración de Revelación incluida en su Paquete de Bienvenida de su tarjeta de débito. Puede revisar las cuotas en la red en <http://www.twc.state.tx.us> o abajo.

Servicio	Cuota para los Reclamantes
Matriculación de Cuenta	Ningún cargo
Compras al menudeo	Ningún cargo
Retiros en Cajeros Automáticos de Chase	Nunca, ninguna cuota por transacción de banco.
Retiros en Cajeros Automáticos de Allpoint	Una transacción gratis en Cajero Automático por cada depósito; después de esto una cuota por transacción bancaria de \$1.50. Nunca un recargo.
Otros Retiros de Cajeros Automáticos	Una transacción gratis en Cajero Automático por cada depósito; después de esto una cuota por transacción bancaria de \$1.50. Pudieran aplicarse recargos.
Indagación de Saldo a través de Cajeros Automáticos en Cajeros Automáticos de Chase.	Nunca, ninguna cuota por transacción bancaria.
Indagación de Saldo a través de todos los demás Cajeros Automáticos	\$0.50 por transacción
Transacción denegada	\$1.00 por transacción
Retiro a través de Cajero en cualquier Banco Chase o banco miembro de Visa	Un retiro gratis a través de Cajero por cada depósito; \$5.00 por cada transacción bancaria después de eso.
Cuenta inactiva	\$1.50 por mes después de 12 meses de inactividad.
Reemplazo de tarjeta.	Una tarjeta reemplazada por año; \$7.50 por cada tarjeta reemplazada después de eso.
Entrega Expedita de Tarjeta	\$17.50 por tarjeta
Retiro de Cajero Automático Internacional	\$3.00 por transacción
Indagación de Saldo en Cajeros Automáticos Internacionales	\$1.00 por transacción
Conversión de moneda	3% por cada moneda extranjera

¿Cuál es la diferencia entre una cuota por transacción bancaria y un recargo?

Chase cobra una **cuota de transacción bancaria** por usar su tarjeta de débito en Cajeros Automáticos fuera de la red de Cajeros Automáticos de Chase. Usted recibe un retiro gratis (ninguna cuota de transacción) por cada depósito en cualquier Cajero Automático fuera de la red de Cajeros Automáticos de Chase. Hay una cuota adicional de \$1.50 por cada retiro adicional en Cajeros Automáticos fuera de la red de Chase. Los dueños de Cajeros Automáticos que no forman parte de la red de Chase o Allpoint imponen un **sobrecargo** por el uso de sus Cajeros Automáticos. **Puede evitar los sobrecargos al usar su tarjeta de débito únicamente en Cajeros Automáticos de Chase o Allpoint.** Acuda a www.chase.com y www.allpointnetwork.com para encontrar un Cajero Automático cerca de usted.

¿Tendré que pagar un sobrecargo por Cajeros Automáticos?

Depende de cual sea el Cajero Automático que use. Chase Bank (Banco Chase) forma parte de la red de Cajeros Automáticos de Allpoint, lo cual significa que usted puede usar su tarjeta de débito libre de recargos en más de 40,000 Cajeros Automáticos de Chase y Allpoint en todo el país y en bancos que desplieguen el logo de Visa. Nunca hay un recargo por usar Cajero Automático de Chase o Allpoint.

NOTA: Al estar usando un Cajero Automático de Allpoint, tiene que presionar "YES" para aceptar el recargo y proceder con la transacción. Allpoint **no descontará** el sobrecargo de su retiro o su cuenta de tarjeta de débito. Usted puede verificarlo al checar su recibo de transacción de Cajero Automático. Para el Cajero Automático más cercano de Allpoint, acuda a www.allpointnetwork.com.

¿Cuántos retiros gratis a través de Cajero Automático tengo?

- Obtiene un número ilimitado de retiros gratis en cualquier Cajero Automático de Chase.
- Obtiene un retiro gratis (sin cuota por transacción bancaria) por cada depósito en Cajeros Automáticos fuera de la red de Chase. Hay una cuota por transacción bancaria de \$1.50 por cada retiro después del único retiro gratis por depósito en un Cajero Automático que no sea de Chase. **Y, el dueño del Cajero Automático puede cobrar un recargo más allá de la cuota por transacción bancaria de Chase Bank.**
- Obtiene un retiro gratis de Cajero Automático por cada depósito en Cajeros Automáticos de Allpoint. Hay una cuota de \$1.50 por cada transacción bancaria después de eso (jamás un recargo). La mayoría de otros dueños imponen un recargo. Use los Cajeros Automáticos de Chase y Allpoint para evitar los recargos.

¿Hay alguna cuota si uso un Cajero Automáticos fuera de los Estados Unidos?

Sí. Hay una cuota por transacción bancaria por cada retiro hecho en Cajeros Automáticos fuera de los Estados Unidos.

¿Hay alguna cuota por la revisión de mi saldo en un Cajero Automático?

Chase cobra una cuota por transacción bancaria de \$0.50 por cada indagación de saldo en cualquier banco que no esté dentro de la red de Chase, y otras instituciones financieras puede cobrar una cuota adicional.

Puede revisar el saldo de su cuenta libre de cargo:

- En todo Cajero Automático de Chase;
- Al llamar sin cargo a Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273**; o
- Al lograr acceso al sitio en la red de los tarjeta-habientes de Chase en www.myaccount.chase.com.

¿Cuánto dinero puedo retirar diariamente de un Cajero Automático?

Su tarjeta de débito no tiene límite diario, siempre y cuando haya dinero en su cuenta de tarjeta de débito.

¿Cómo obtengo menos de \$20 de mi cuenta en un Cajero Automático?

Si hay menos de \$20 en su cuenta de tarjeta de débito, puede acudir con un cajero de cualquier Banco Chase o a cualquier banco miembro de Visa y solicitar el saldo de su cuenta, en efectivo. Hay una cuota por transacción bancaria de \$5.00, después de aquella que es gratis, por cada depósito. También puede usar esos fondos en cualquier Punto-de-Venta (POS) que acepte Visa.

¿Qué es una transacción denegada?

Una transacción denegada sucede cuando trata de retirar más dinero del que tiene en su cuenta. **Chase descuenta \$1.00 de su cuenta de tarjeta de débito por cada transacción denegada. Así que por favor lleve bien el saldo de su cuenta.**

D. Maquinas de Punto-de-Venta (POS)

¿Hay alguna cuota por usar mi tarjeta de débito en una máquina de Punto-de-Venta (POS)?

No. No hay ninguna cuota por hacer una compra con su tarjeta de débito en las máquinas de Punto-de-Venta (POS) de Visa.

¿Hay un límite en el número de compras Punto-de-Venta (POS) que puedo hacer al mes?

No. No hay ningún límite en el número de compras en Punto-de-Venta por mes mientras usted mantenga dinero en su cuenta de tarjeta de débito para cubrir esas compras. **Nada más asegúrese llevar la cuenta de su saldo para evitar la cuota de \$1.00 por cada transacción denegada.**

¿Hay alguna cuota por obtener efectivo de vuelta en un Punto-de-Venta (POS)?

Dependiendo del tipo de acuerdo que tenga el vendedor al menudeo con Chase, puede haber una cuota por el uso de la opción de obtener efectivo de vuelta. Pregúntele al dependiente antes de proceder con la transacción.

E. Información de Cajero

¿Hay alguna cuota por el uso de mi tarjeta de débito para obtener efectivo con un cajero bancario?

Recibe un retiro de efectivo gratis por cada depósito en cualquier banco de Chase o banco miembro de Visa. Después de eso hay una cuota de \$5.00 por cada transacción.

¿Puedo transferir mi dinero de mi cuenta de tarjeta de débito Chase a mi cuenta personal?

Sí. Usted puede usar su único retiro gratis por cada depósito hecho para retirar todos sus beneficios de UI (seguro de desempleo) en efectivo de Chase. Luego puede usted depositar los beneficios en su cuenta personal en Chase o cualquier otra institución financiera. O, puede usted pedir sus beneficios de UI (seguro de desempleo) en un cheque o giro para depositarlo en su cuenta. **Pregúntele al banco si el cheque o el giro es gratis.**

¿Hay un Banco o Cajero Automático Chase cerca de mi?

Chase tiene bancos y Cajeros Automáticos en todo los Estados Unidos? Si no hay uno cerca, usted puede usar su único retiro gratis por depósito en cualquier banco miembro de Visa. Hay una cuota de \$5.00 por transacción después de eso. Use los Cajeros Automáticos de Chase y Allpoint para evitar los sobrecargos cobrados por otros operadores de Cajeros Automáticos. Acuda a www.chase.com para encontrar el banco o Cajero Automático Chase más cercano.

F. Códigos de Acceso y PINS

¿Qué es un PIN (número de identificación personal) de UI (seguro de desempleo)?

Cuando primero solicitó los beneficios de UI (seguro de desempleo) con la TWC, usted estableció un Número de Identificación Personal (PIN) de cuatro dígitos en el sistema automatizado de respuesta de voz de la TWC, Servi-Tel. El Número de Identificación Personal de UI (seguro de desempleo) le permite a usted solicitar el pago de los beneficios UI (seguro de desempleo) usando Servi-tel, y obtener acceso al sistema de Solicitud de Pago en Internet.

¿Qué es el PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito?

Su PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito es el número de cuatro dígitos que usted asentara en el teclado de los Cajeros Automáticos y ubicaciones de ventas al menudeo. Usted puede usar los mismos cuatro dígitos que usó para su PIN (número de identificación personal) de UI (seguro de desempleo).

¿Qué es un código de acceso de tarjeta de débito?

Su código de acceso de tarjeta de débito es un número de seis dígitos que usted asienta cuando llama a Servicios a Clientes de Chase. Debe seleccionar tanto el PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito y el código de acceso cuando llame para activar su tarjeta de débito.

¿Cuándo necesitare usar mi PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito y código de acceso?

Necesitará su PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito para lograr acceso a la información de su cuenta o para hacer un retiro en un Cajero Automático, o para lograr acceso a la información de su cuenta de tarjeta de débito en el sitio de la red de Chase, www.myaccount.chase.com. Usará su código de acceso para obtener información del Centro de Servicio a Clientes de Chase, llamando gratis al **1-866-865-1273**.

¿Qué debo hacer si se me olvida mi número de PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito o mi código de acceso?

Si se le olvida su número de PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito o su código de acceso, hable gratis a la línea de Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273**, y seleccione uno nuevo. Debe usted elegir números que sean fáciles para que usted los recuerde, pero difíciles para alguien más los descifre.

¿Qué debo hacer si asiento el número equivocado de PIN (número de identificación personal) de tarjeta de débito?

Si asienta el número equivocado de PIN (número de identificación personal), tiene tres oportunidades más para asentar el número correcto. Si no asienta el número correcto para el cuarto intento, debe esperar hasta después de la medianoche para intentar de nuevo o llamar gratis a la línea de Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273** para que le ayuden. Si no puede acordarse de su número PIN (número de identificación personal), **NO TRATE** de adivinar cuando lo esté asentando en un POS (lugar de punto-de-venta) o Cajero Automático.

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

Si no funciona su tarjeta de débito, asegúrese de haber activado su tarjeta de débito y de tener un saldo en su cuenta de tarjeta de débito. Si un Cajero Automático no acepta su tarjeta de débito, intente con otro Cajero Automático. El primero Cajero Automático puede estar fuera de servicio o puede no ser parte de la red que acepte su tarjeta de débito. Si sigue sin funcionar su tarjeta de débito, por favor llame gratis a Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273** para mayor ayuda.

¿Se vence mi tarjeta de débito cuando ya no reciba yo los beneficios de UI (seguro de desempleo)?

No. Su tarjeta de débito es válida por tres (3) años aun cuando no esté recibiendo beneficios de UI (seguro de desempleo). Mantenga su tarjeta en un lugar seguro y úselo con cualquier reclamo futuro dentro de los siguientes tres años. Si no puede encontrar su tarjeta, o si radica su siguiente reclamo después de más de tres (3) años a partir de la fecha en su tarjeta, llame gratis a Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273** para solicitar una tarjeta nueva.

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

Chase le envía una nueva tarjeta por correo cada tres años a aquellos reclamantes con un reclamo que se pueda pagar, conforme se venza la tarjeta. La fecha de vencimiento está en la parte frontal de su tarjeta. Si usted ya no está reclamando los beneficios de UI (seguro de desempleo), usted no recibirá una tarjeta actualizada. Si está obteniendo los beneficios UI (seguro de desempleo) y no recibe una nueva tarjeta de débito, llame gratis a Servicio a Clientes de Chase al **1-866-865-1273**.