

Preguntas frecuentes del titular de la tarjeta: Tarjeta Prepago Visa ClinCard de EE.UU. (Virtual)

ClinCard es la referencia del sector en materia de automatización de pagos para los participantes en ensayos clínicos a escala mundial. Está diseñada para ofrecer una experiencia y un compromiso óptimos a los participantes durante todos los ensayos, ya que ClinCard elimina las barreras económicas a la participación mediante el reembolso en tiempo real del tiempo, el esfuerzo y los gastos del estudio.

► ¿Qué es una Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual?

Su Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual es una representación digital de una Tarjeta Prepago Visa ClinCard que le permitirá cobrar a distancia, después o fuera de las visitas a la clínica. El procesamiento y la ejecución de los pagos y reembolsos de ClinCard es el mismo, independientemente de si utiliza una tarjeta física o virtual.

► ¿Cómo se utiliza la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual?

Todas las Tarjetas Prepago Visa ClinCard pueden vincularse a un monedero móvil (por ejemplo, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) y luego utilizarse en todos los comercios que acepten el pago sin contacto Visa (consulte [¿Cómo puedo vincular la tarjeta ClinCard a mi teléfono u otro dispositivo?](#)), tal como se detalla a continuación.

- Una tarjeta virtual puede utilizarse para realizar compras en línea y por teléfono, al igual que una Tarjeta Prepago Visa ClinCard física.
 - Para realizar transacciones en comercios, puede pagar con la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual en todos los establecimientos que acepten pagos sin contacto Visa. Todo lo que debe hacer es registrar su tarjeta en su dispositivo móvil (consulte [¿Cómo vinculo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual a mi teléfono u otro dispositivo?](#)) y colocarla cerca del terminal de punto de venta.
 - Para realizar transacciones en línea, solo debe seguir la indicación de pago con uno o dos clics en su teléfono o dispositivo.
- También puede transferir todos los fondos disponibles en la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual a un banco de los Estados Unidos mediante una transferencia de tarjeta a banco (C2B). Visite [¿Puedo utilizar mi Tarjeta Prepago Visa ClinCard para hacer una transferencia de tarjeta a banco?](#) Tenga en cuenta que las transferencias deben efectuarse por el saldo total disponible. Cuando hay un nuevo saldo, se puede volver a realizar una transferencia por la totalidad del mismo.
 - Consulte los términos y condiciones referentes a la "Autorización de Transferencia ACH" (Cámara de Compensación Automatizada) en el Acuerdo del Titular de la Tarjeta ClinCard, a fin de obtener más información.

► ¿Cómo recibo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual?

Recibirá la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual por correo electrónico, que contendrá un código de acceso a su tarjeta virtual. Cuando haga clic en el enlace, se le pedirá que ingrese los 4 dígitos correspondientes a su año de nacimiento. Una vez confirmados, aparecerán los datos de su tarjeta, incluyendo el número de la misma, la fecha de vencimiento y el código CVV.

Tenga en cuenta que el correo electrónico irá acompañado de un documento PDF correspondiente al Acuerdo del Titular de la Tarjeta, que también está disponible en el sitio web para titulares de tarjetas.

Si por alguna razón no ha recibido el correo electrónico, por favor póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Greenphire, llamando al 1-866-952-3795. Ellos le reenviarán el correo electrónico a la dirección registrada para su tarjeta.

► ¿Cómo activo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual?

Su tarjeta virtual se activa de forma automática una vez que se accede a ella a través del enlace que figura en el correo electrónico.

- Ya puede empezar a utilizar la tarjeta para pagar en tiendas, hacer compras en línea o compras por teléfono.
 - Es posible que los comercios cambien automáticamente la transacción a "débito"; de ser así, solicite al cajero que cancele la operación y la vuelva a ejecutar como transacción de "crédito".
- Tenga en cuenta que los pagos solo pueden ser cargados por la organización que proporcionó la tarjeta.
- Proteja siempre los datos de su tarjeta guardándolos en un lugar seguro. Si pierde o le roban la tarjeta, póngase en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard llamando al **1-866-952-3795**.

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

El PIN es el código de acceso a su cuenta para todas las compras en puntos de venta. Para recuperar su PIN:

1. Llame al Servicio de Atención al Cliente al **1-866-952-3795** y siga las instrucciones del Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVRS).
 - También es posible recuperar o cambiar el PIN a través del sitio web para titulares de tarjetas ClinCard y mediante la aplicación móvil My ClinCard (pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos).
 - Para recuperar o cambiar el PIN deberá ingresar el número de 16 dígitos asignado a su tarjeta y la fecha de nacimiento válida.

2. Memorice el PIN y no lo comparta con nadie.

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

1. Inicie sesión en la aplicación móvil My ClinCard* (consulte [¿Cómo inicio sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)) o en el sitio web para titulares de tarjetas My ClinCard (www.myclincard.mycardplace.com) y asegúrese de haber registrado su tarjeta y tener registrada una dirección de correo electrónico válida.
2. Descargue la aplicación del monedero móvil* desde Apple Store o Google Play (en caso de no estar pre-instalada en su dispositivo).
3. Añada su Tarjeta Prepago Visa ClinCard en la aplicación de monedero móvil*:
 - a. Vaya a las opciones "Añadir tarjeta de crédito/débito" y pulse el botón "Añadir Tarjeta" dentro de la aplicación.
 - b. Se le solicitará que incorpore la tarjeta ingresando manualmente el número de 16 dígitos de la misma, la fecha de vencimiento y el número CVV.
 - 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 que se hayan ingresado correctamente los datos de la tarjeta, se le pedirá que seleccione el método para efectuar 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 sus siglas en inglés) por correo electrónico** (solo se visualiza si tiene una dirección de correo electrónico registrada en ClinCard) - Al seleccionar la opción "Correo electrónico" para obtener una OTP por ese medio, será redirigido a otra página dentro de la aplicación del monedero móvil* donde podrá ingresar dicha contraseña. 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. Si la activación de la tarjeta se realiza mediante una OTP por correo electrónico, la activación de la misma se producirá inmediatamente y se le enviará un mensaje de confirmación por correo electrónico. Por lo general, podrá ver que la tarjeta aparece 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 con éxito su tarjeta en el monedero móvil.

*Pueden aplicarse tarifas estándar relativas a mensajes y datos.

► ¿Cómo puedo consultar mi saldo disponible?

Puede consultar su saldo realizando una de las siguientes operaciones:

- 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 para titulares de tarjetas ClinCard en www.myclincard.mycardplace.com o en la aplicación móvil My ClinCard (consulte [¿Cómo inicio sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)).

*Pueden aplicarse tarifas estándar relativas a mensajes y datos.

► ¿Puedo obtener dinero en efectivo en un banco miembro de Visa?

No con la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual. Debe presentarse una tarjeta física en un banco miembro de Visa participante para poder retirar efectivo en una ventanilla. El banco no aceptará tarjetas virtuales 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 para titulares de tarjetas o desde la aplicación móvil. Sin embargo, tenga en cuenta 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 su saldo en cualquier momento en que se carguen fondos.) Tenga en cuenta también que cuando realice una transferencia de tarjeta a banco, deberá facilitar los datos de su cuenta bancaria.

Los pasos son los siguientes:

1. Inicie sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard en www.myclincard.mycardplace.com o en la aplicación móvil My ClinCard* (consulte [¿Cómo inicio sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?](#)).
2. Para llevar a cabo 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 para titulares de tarjetas o en la aplicación móvil, dicha cuenta aparecerá con el estado "Registrada" y se iniciará una transacción de prueba de cero dólares para validar la

información correspondiente a la misma. Si no se recibe ningún mensaje de error, el sistema calificará 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 comisiones* por:

- Hacer compras en línea o en tiendas.
- Reintegros de efectivo al hacer compras en comercios.
- Transferir el 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 la organización que proporcionó la tarjeta es la única que puede añadir fondos a la misma.

* Para conocer más información, consulte los términos y condiciones en el Acuerdo del Titular de la Tarjeta.

Las siguientes actividades **supondrán una comisión*** al saldo de su Tarjeta Prepago Visa ClinCard:

- Solicitar un estado de cuenta en papel; evite esta comisión consultando su estado de cuenta de forma electrónica en el sitio web para titulares de tarjetas o mediante la aplicación móvil.**
- Solicitar una tarjeta de reemplazo al Servicio de Atención al Cliente a través del sitio web para titulares de tarjetas, la aplicación móvil** o el Servicio de Atención al Cliente en directo. Tenga en cuenta que para el caso de la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual, la información de la tarjeta de reemplazo le llegará por correo electrónico.
- Mantenimiento mensual. Esta comisión no se aplicará a menos que la tarjeta quede inactiva. La inactividad de una tarjeta se define como la ausencia de incorporación de fondos o el retiro total de los mismos durante un periodo de tiempo prolongado (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.

► ¿Qué sucede si el importe de una compra es superior al saldo de la tarjeta?

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

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

Por favor, tome las siguientes medidas, según corresponda:

- **Pérdida o robo** - Si pierde o le roban la tarjeta, o si nota gastos no autorizados en su cuenta, por favor 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 su tarjeta para minimizar las pérdidas, le enviará una tarjeta de reemplazo y le ayudará a iniciar un caso de impugnación, si procede.
- **Vencimiento** - Si la tarjeta ha caducado o va a caducar en el próximo mes, por favor 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 al momento de solicitar el reemplazo de la misma.

Independientemente si solicita una tarjeta virtual de reemplazo a través del sitio web para titulares de tarjetas, mediante la aplicación móvil (pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos) o por el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard en directo, su tarjeta será sustituida automáticamente por una tarjeta virtual de reemplazo emitida por la organización que la registró.

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

*Es posible que se aplique una comisión por el reemplazo de tarjetas; por favor, consulte la lista de tarifas.

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

La Tarjeta Prepago Visa ClinCard tiene una Política de Cero Responsabilidad diseñada para proteger a los titulares de tarjetas ante casos de transacciones no autorizadas. Con esta política, la responsabilidad del titular de una tarjeta se limita a cero tras la notificación por parte del mismo acerca 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:

- Adopten todas las precauciones razonables para proteger su tarjeta de cualquier uso no autorizado.

- Notifique inmediatamente cualquier pérdida o robo de la tarjeta al Servicio de Atención a los Titulares de Tarjetas.
- Cumplimenten el formulario de impugnación requerido para luego enviarlo al contacto especificado, en relación con cualquier error o transacción no autorizada dentro de un plazo de sesenta (60) días naturales a partir de la contabilización de la transacción en cuestión.*

* Por este motivo, es necesario que consulte periódicamente el saldo y la actividad de su tarjeta en www.myclincard.mycardplace.com, o llamar al **1-866-952-3795** y seguir las indicaciones del IVRS para conocer el saldo disponible y la actividad reciente de su tarjeta.

► ¿Cuánto tardará en llegar la tarjeta virtual de reemplazo?

La Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual se envía por correo electrónico, que suele llegar entre 5 y 10 minutos tras ser iniciada por el coordinador del estudio o el Servicio de Atención a los Titulares de Tarjetas. Si no recibe un correo electrónico con la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual, deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente de ClinCard al **1-866-952-3795**.

► ¿Cómo activo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual de reemplazo?

Si recibe una Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual de reemplazo, ésta desactivará su tarjeta anterior, y se transferirá cualquier saldo disponible a su tarjeta de reemplazo. Para activar la tarjeta virtual de sustitución, consulte [¿Cómo activo la Tarjeta Prepago Visa ClinCard virtual?](#)

► ¿Hay algún consejo al momento de utilizar la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

Sí, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- **Estaciones de gasolina** - Al pagar en el surtidor de combustible, 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 algunos días en ser retirada. Otra opción es pagar dentro del local, donde puede especificar la cantidad de gasolina que desea comprar.
- **Restaurantes** - Los restaurantes (incluidos los establecimientos de comida rápida) pueden verificar que tiene suficiente saldo para pagar la cuenta. Si corresponde, asegúrese de tener fondos suficientes para cubrir cualquier propina agregada (20% sobre el total de la cuenta).
- **Hoteles** - Un hotel puede retener el importe de su factura estimada, haciendo que ese monto en cuestión no esté disponible para otras compras. Al salir del hotel, la retención puede tardar algunos días en ser retirada.
- **Alquiler de automóviles** - Puede utilizar su tarjeta para realizar el pago final de un vehículo de alquiler, pero es posible que necesite una tarjeta de crédito para reservar inicialmente un vehículo.

- **Devoluciones** - Las políticas de devolución de las tiendas varían. Puede recibir un abono en su cuenta, un reembolso en efectivo o bien un crédito en la tienda. Un abono destinado a su cuenta puede tardar hasta una semana en procesarse antes de estar disponible para su uso.
- **Seguridad de la tarjeta** - Puede reducir las probabilidades de ser víctima de actividades fraudulentas con tarjetas de débito o crédito aplicando seis sencillas pautas para proteger su tarjeta, su cuenta, su perfil y sus datos confidenciales (consulte [¿Cómo puedo proteger mi Tarjeta Prepago Visa ClinCard?](#)).

► ¿Qué servicio de atención al cliente está disponible?

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 por el número **1-866-952-3795**.

- Asistencia en línea totalmente segura, en inglés/español: sitio web para titulares de tarjetas (www.myclincard.mycardplace.com) o mediante la aplicación móvil My ClinCard*.

A través del sitio web para titulares de tarjetas o de la aplicación móvil**, usted tiene acceso a:

- Consulta de saldo
- Historial de transacciones (que incluye un estado de cuenta electrónico descargable)
- Recuperación/cambio del PIN
- Transferencia de tarjeta a banco (C2B) (que incluye el registro de una cuenta bancaria en Estados Unidos)
- Solicitar el reemplazo de una tarjeta
- Preguntas más frecuentes (FAQ)
- Formulario de impugnación

* En primer lugar, debe 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 relativas a 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 de Respuesta de voz Interactiva (IVRS)** usted podrá:
 - Consultar su saldo
 - Verificar las transacciones recientes
 - Encontrar la fecha y el importe de su última recarga
 - Recuperar/cambiar su PIN
 - Activar la tarjeta de reemplazo (recibida por correo)

****Para verificar su identidad a través del IVRS, debe facilitar su número de tarjeta de 16 dígitos y un PIN válido. Si necesita recuperar/cambiar su PIN, puede hacerlo siguiendo las instrucciones y facilitando su 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*** usted podrá:
 - Consultar su saldo
 - Notificar la pérdida, robo o vencimiento de una tarjeta
 - Informar sobre la pérdida, robo o deterioro de un dispositivo vinculado a su tarjeta
 - Hacer preguntas sobre el estado de cuenta de su tarjeta
 - Desbloquear un PIN bloqueado (tras varios intentos fallidos)
 - Configuración del monedero móvil

***Para poder atenderle, debemos verificar primero su identidad, para lo cual deberá facilitar un nombre, una dirección y una fecha de nacimiento válidos y asociados a la cuenta de la tarjeta.

► ¿Cómo puedo iniciar sesión en el sitio web para titulares de tarjetas ClinCard o en la aplicación móvil My ClinCard?

Página web para titulares de tarjetas ClinCard

1. Use el navegador web de su preferencia para acceder a www.myclincard.mycardplace.com
2. Si es la primera vez que accede a este sitio web, ingrese el número de 16 dígitos de su tarjeta en el campo "Registrar Cuenta" y siga las instrucciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (es necesario que proporcione el número de 16 dígitos de su tarjeta y su fecha de nacimiento).
 - Su contraseña debe estar compuesta por un mínimo de 8 caracteres, incluyendo una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.
3. Una vez que su cuenta haya sido registrada, podrá iniciar sesión ingresando el nombre de usuario y la contraseña que creó previamente.
4. Vea el saldo de su tarjeta en la página de inicio.

Aplicación móvil My ClinCard

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

1. Abra la tienda de aplicaciones.
2. Escriba "My 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, deberá ingresar el número de 16 dígitos de su tarjeta en el campo "Registrar Cuenta" y siga las instrucciones para crear un nombre de usuario y una contraseña (es necesario que proporcione el número de 16 dígitos de su tarjeta y su fecha de nacimiento).

- Su contraseña debe estar compuesta por un mínimo de ocho caracteres, incluyendo una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial.

Nota: Solo tendrá que registrar su cuenta una vez, ya sea en el sitio web para titulares de tarjetas o para la aplicación móvil. Una vez que usted se haya registrado, podrá utilizar el mismo nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en ambos casos.

* Si utiliza la aplicación móvil My ClinCard, es posible que se apliquen tarifas estándar relativas a 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., por favor póngase en contacto inmediatamente con la organización que le proporcionó inicialmente la Tarjeta Prepago Visa ClinCard. Solicítele a la organización que le confirmen que:

1. Han ingresado toda la información personal requerida de forma precisa y completa (por ejemplo, nombre legal completo, dirección y fecha de nacimiento).
2. Le asignaron la tarjeta correcta a su perfil de titular en el sistema ClinCard correspondiente a la organización.
3. Han cargado correctamente el primer pago/reembolso en su Tarjeta Prepago Visa ClinCard (activando así la tarjeta).

► ¿Cómo puedo proteger la información de la Tarjeta Prepago Visa ClinCard?

Siga estas seis sencillas pautas para proteger su nueva cuenta ClinCard, su perfil y sus datos confidenciales:

1. Cómo empezar

- Haga click 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 proporcionó su institución.
- No facilite información confidencial por teléfono a menos que sea usted quien inicie la llamada.

2. Recepción de la información de su tarjeta

- Proporcione la dirección de correo electrónico correcta y la información de contacto para realizar la entrega (en caso de requerir una tarjeta de reemplazo).
- Póngase inmediatamente en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ClinCard si no recibe la información de la tarjeta en el plazo especificado.

3. Acceso a su tarjeta

- Active su nueva tarjeta en cuanto la reciba.
- Establezca un nuevo PIN que sea fácil de recordar, empleando el IVRS.
- Establezca un inicio de sesión seguro y memorice sus datos de acceso.

4. Número de identificación personal (PIN)

- Asegúrese de **no** utilizar una fecha o información que pueda averiguarse fácilmente (por ejemplo, su fecha de nacimiento).
- No utilice una secuencia de números de su misma 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. ¡Memorícelo!

5. Protección del nombre de usuario y contraseña

- Utilice siempre contraseñas complejas para iniciar sesión en la red, 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 realice compras por Internet, tenga en cuenta los términos y condiciones para evitar cargos recurrentes.