

## **Preguntas Generales**

### **¿Qué significa el pago electrónico para mí?**

Un pago electrónico significa que usted recibirá su dinero directamente en su cuenta. No hay espera para el envío del cheque; no hay necesidad de hacer un depósito bancario o pagar una tarifa para cobrar el cheque en efectivo para obtener acceso a sus fondos. Su dinero está disponible tan pronto el pago sea registrado en su cuenta.

### **¿Qué opciones tengo?**

Hay dos (2) opciones para recibir un pago electrónico:

- **Tarjeta de débito**
- **Depósito directo** a su cuenta de cheques actual

### **¿Cuál es la mejor opción para mí?**

Usted tendrá que evaluar cómo va a gastar su dinero a fin de seleccionar la opción que mejor funcione para usted y su familia.

La tarjeta de débito lleva el logo de MasterCard y puede utilizarse en los lugares donde se acepte MasterCard. Usted puede usar la tarjeta para comprar alimentos, zapatos y prendas de vestir, artículos para el hogar, reparaciones de coches o automóviles, útiles escolares, hacer pagos mensuales en línea, obtener dinero en efectivo cuando sea necesario. Si esta es la forma en que usted actualmente utiliza sus fondos de subsidio, entonces la tarjeta de débito sería la opción acertada para usted.

Sin embargo, si actualmente utiliza sus fondos para hacer un pago total, tal como el alquiler o la hipoteca de su vivienda, o los pagos de matrícula de la escuela, entonces la opción de depósito directo sería mejor para usted.

### **¿Puedo optar por recibir un cheque de papel en lugar de un pago electrónico?**

No. La Oficina de Servicios para Niños y Familias del Estado de Nueva York (*New York State Office of Children and Family Services—OCFS*), en colaboración con los departamentos de servicios sociales locales, ha adoptado un sistema de pago electrónico. Creemos que este proceso de pago ofrece muchos beneficios a nuestros clientes, incluyendo una mayor flexibilidad y facilidad de uso.

### **¿Cuándo recibiré mi primer pago?**

Si usted ha sido aprobado para recibir pagos a través de su departamento de servicios sociales, su trabajador(a) de caso podrá darle una fecha aproximada de cuándo puede esperar que los pagos empiecen. Varios factores determinarán la fecha actual de pagos, incluyendo, pero no limitándose a, la opción de pago que usted escoja y la

fecha en que se inscriba a su cuenta para la opción de depósito directo, o cuándo usted reciba y active la tarjeta de débito. En los próximos meses, su pago debería depositarse en su cuenta dentro de uno o dos días hábiles, después de que su departamento de servicios sociales inicie el proceso de pago.

### ¿Qué pasa si mi dirección cambia?

Para que su dirección cambie, usted necesitará contactar a su trabajador(a) de caso a su departamento local de servicios sociales. El Servicio del Consumidor de KeyBank o el representante de NYEPAY **no** podrá asistirle con este cambio.

Es importante que mantenga a su trabajador(a) de caso informado sobre cualesquier cambios en sus circunstancias, incluyendo los cambios de dirección debido a que esto determinará dónde se enviará la información del programa, las tarjetas de reemplazo, recertificaciones u otra información.

### ¿Qué pasa si mi nombre cambia?

Para que cambie su nombre, usted necesitará contactar a su trabajador(a) de caso en su departamento local de servicios sociales. El representante del Servicio del Consumidor de KeyBank o el representante de NYEPAY **no** podrá asistirle con este cambio. Un cambio de nombre requerirá una modificación en su acuerdo de subsidio o cambios a otra información de la historia del caso.

Una vez que el departamento local de servicios sociales haga el cambio, la OCFS le notificará a KeyBank que emita una nueva tarjeta de débito reflejando el cambio. Si usted tiene depósito directo, usted necesitará notificar a su banco al igual que a su departamento local de servicios sociales.

### ¿Recibiré todavía estados de cuenta de remesas mensuales? ¿Cómo sabré cuál es el monto de mi pago?

Usted puede ver su estado de cuentas mensuales ingresando al sitio <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay>. Su declaración de remesas reflejará la información contenida en su acuerdo de subsidio. Al iniciar su sesión, usted deberá crear un nombre de usuario y una contraseña personal. Si usted elige una tarjeta de débito para su opción de pago, puede solicitar que se le envíe un estado de cuenta mensual por correo llamando al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955 o haciéndolo en línea en [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com).

Una vez que inicie la sesión, responda la pregunta "Información de historial de transacciones en papel" en la parte inferior de la página sobre información del titular de la tarjeta. Una vez que lo solicite, continuará recibiendo un estado de cuenta mensual por correo hasta que elija desactivar este servicio. Para aquellos que elijan el depósito directo, sus estados de cuenta mensuales dependerán de los acuerdos que tenga con su banco y de su práctica bancaria actual.

## Preguntas de Depósito Directo

### ¿Cómo selecciono la opción de depósito directo?

Hay dos (2) maneras de inscribirse en el depósito directo.

- Usted puede ingresar al portal de la OCFS desde cualquier computadora con acceso al Internet en la siguiente dirección: <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>. Simplemente siga las instrucciones en la pantalla.
- Si usted no tiene acceso a una computadora con acceso al Internet, puede solicitar un formulario de depósito directo de inscripción para el subsidio de adopción llamando al 1-877-437-7855. Se le enviará un formulario de inscripción por correo. Usted debe completar el formulario y devolverlo con una copia de un cheque anulado que muestra el número de ruta del banco e información de la cuenta de cheques.

### ¿Cómo cambio información en los bancos/cuentas de cheques bancarios?

Usted puede iniciar una sesión en el portal de la OCFS de cualquier computadora con acceso al Internet en la siguiente dirección: <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>. Simplemente sigalas instrucciones en la pantalla e ingrese su nueva información bancaria.

Si no tiene acceso a una computadora con acceso al Internet, puede solicitar un formulario de inscripción para depósito directo llamando al 1-877-437-7855. Se le enviará un formulario de inscripción. Usted debe completar el formulario con la información actualizada bancaria y devolverlo con una copia de un cheque anulado que muestra su nuevo número de ruta bancaria y nueva información de cuenta para cuentas de cheques.

### ¿Puedo usar una cuenta de ahorros para mi depósito directo?

No. El sistema actual está establecido únicamente para cuentas de cheques. Una vez que su subsidio esté depositado en su cuenta de cheques, usted puede entonces transferir el dinero a su cuenta de ahorros.

## Preguntas de Tarjeta de Débito

### ¿Cómo selecciono la opción de la tarjeta de débito?

Ingresa al portal de NYEPAY at <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/> y seleccione la opción de la tarjeta de débito.

Si no se inscribe para depósito directo, usted automáticamente será inscrito(a) para la tarjeta de débito. Por favor note que el período de inscripción para selecciones de pago

dura tres semanas, lo que significa que si no hace una selección de pago durante el período de inscripción el sistema de NYEPAY por defecto escogerá la opción de la tarjeta de débito. Es importante hacer una selección de pago lo más pronto posible para recibir sus beneficios de una manera oportuna.

### **¿Cómo recibiré mi tarjeta de débito?**

Su tarjeta llegará por correo entre siete a 10 días hábiles después de inscribirse en el programa. Su tarjeta de débito de KeyBank será roja. Por favor esté atento(a) y no la descarte aunque haya firmado para el depósito directo.

Cuando reciba su tarjeta, llame pronto al Servicio del Consumidor de KeyBank para activarla al 1-866-295-2955.

### **¿Cuántas tarjetas de débito se emitirán para mi hogar?**

No más de dos (2) tarjetas serán emitidas por hogar. Habrá un titular primario de la cuenta, y si los pagos han sido aprobados para más de una persona, habrá un titular secundario de la cuenta. Cada tarjeta tendrá que ser activada por separado al recibirla.

### **¿Tengo que activar una tarjeta de débito antes de poder usarla?**

Sí. Una vez que reciba la tarjeta de débito por correo, usted debe llamar al Servicio del Consumidor de KeyBank al número gratuito que aparece en el reverso de la tarjeta para activar su cuenta.

Como parte del proceso de activación, usted tendrá que crear un PIN de cuatro dígitos. Su PIN es un número de cuatro dígitos que usted tendrá que ingresar en los tableros de ATM y puntos de venta. Antes de seleccionar su PIN, usted tendrá que validar su fecha de nacimiento y el código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de la tarjeta (en la parte derecha del panel de la firma).

Una vez que haya activado su tarjeta, usted puede tener acceso a la información del saldo a través del sistema automático por teléfono o vía el portal de KeyBank [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com).

### **¿Puedo tener acceso a la información sobre mi tarjeta de débito en línea?**

Sí. Una vez que haya activado su tarjeta, puede utilizar el portal de KeyBank para tener acceso al saldo y al historial de transacciones, cambiar un PIN, solicitar estados de cuenta impresos, pagar facturas y transferir fondos a su cuenta bancaria personal. El portal se puede acceder visitando [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com).

La primera vez que inicie sesión en el sistema, va a utilizar el número de 16 dígitos que aparece en el frente de su tarjeta y el PIN de 4 dígitos que ha seleccionado durante la activación. Una vez iniciada la sesión, usted auto seleccionará un ID de usuario y una contraseña que se utilizará para iniciar sesiones futuras. También se le

pedirá que seleccione tres preguntas de seguridad. Sólo tiene que seleccionar las preguntas de su elección y proporcionar las respuestas.

### **¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de débito?**

Si pierde su tarjeta de débito, es robada o dañada, llame al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955 y se le enviará una nueva tarjeta.

El banco ofrece una tarjeta de reemplazo gratuita durante cada año calendario. Las tarjetas de reemplazo adicionales tendrán un costo de \$5.00 por tarjeta y llegarán dentro de siete a 10 días hábiles. Si desea entrega nocturna de su tarjeta de reemplazo, habrá un cargo de \$15.00 por este servicio.

### **¿Qué hago si mi tarjeta de débito no funciona?**

Si su tarjeta de débito no funciona, por favor asegúrese de que haya activado la tarjeta y de que tenga un saldo disponible.

Si el cajero automático o ATM no acepta su tarjeta, simplemente trate otro cajero automático. El primer cajero automático puede estar fuera de servicio o no ser parte de la red que acepta la tarjeta.

Si la tarjeta sigue sin funcionar, llame a Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955 para obtener más ayuda.

### **¿Cómo puedo saber cuánto dinero hay en mi tarjeta de débito?**

El departamento de servicios sociales local de su distrito le informará la cantidad de su subsidio cuando su acuerdo de subsidio sea aprobado. Esta es la cantidad que será registrada en su cuenta cada mes. El departamento de servicios sociales local de su distrito también le informará sobre cualquier cambio en la cantidad. Puede acceder su estado de cuenta ingresando al <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay>.

Una vez que empiece a utilizar la tarjeta de débito, puede averiguar el saldo de su cuenta de varias maneras. Usted puede iniciar una sesión en [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) en el portal seguro de KeyBank o llamar al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955. No hay ninguna tarifa por llamar al Servicio del Consumidor de KeyBank o por iniciar una sesión en línea. Usted también puede obtener el balance de su cuenta en cualquier ATM gratuitamente. Necesitará su número de PIN para obtener la información de su cuenta.

### **¿Cuánto dinero puedo retirar de un ATM?**

Para su protección, la tarjeta de débito tiene un límite diario de retiros de \$1,500. El ATM que usted use puede tener un límite de la cantidad que puede retirar en una

transacción.

Nunca hay tarifas por hacer retiros en ATMs de KeyBank o Allpoint. Usted puede usar ATMs de otros bancos; sin embargo, se le cargará \$1.50 por transacción. El propietario del ATM puede que también imponga un cargo además de la tarifa de transacción. Para evitar tarifas, considere qué ATM va a utilizar.

Usted también puede solicitar dinero en efectivo de un cajero en cualquier banco que exhiba el logo de MasterCard. Simplemente dígame al cajero cuánto dinero desea retirar y entréguele su tarjeta de débito. El cajero puede que también le pida una identificación con foto. Hay un límite diario de \$7,000 para este tipo de transacción. Otra vez, si considera retirar su balance mensual de una sola vez, puede que la opción de la tarjeta de débito no sea la mejor para usted. En este caso, debería considerar la opción del depósito directo como mejor opción para satisfacer las necesidades de su familia.

### ¿Qué pasa si me olvido mi PIN?

Si se olvida el PIN de su tarjeta de débito, llame al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955 para seleccionar uno nuevo. Debería escoger números que son fáciles de recordar, pero difíciles para que otra persona los descifre.

### ¿Qué pasa si ingreso el PIN incorrecto?

Si está teniendo problemas recordando el PIN de su tarjeta de crédito, **no** trate de adivinarlo cuando ingrese a un punto de venta o ATM. Si introduce el PIN incorrecto, tiene dos oportunidades más para ingresar el número correcto. Si el PIN correcto de la tarjeta de débito no ha sido ingresado en el tercer intento, tendrá que llamar al Servicio del Consumidor de KeyBank o al 1-866-295-2955 para recibir ayuda.

**¿Hay un límite en el número de compras que puedo hacer cada mes?** Una de las ventajas de la tarjeta de débito es que puede realizar un número ilimitado de compras en puntos de venta al mes, hasta utilizar el saldo en la cuenta de su tarjeta. Usted puede seguir utilizando la tarjeta, siempre y cuando haya suficientes fondos en la cuenta para cubrir el importe de la compra. Es importante hacer un seguimiento de su saldo.

### ¿Qué pasa si trato de hacer una compra y no hay fondos suficientes en mi cuenta?

Si trata de hacer una compra en un punto de venta y no hay fondos suficientes en su cuenta para cubrir la compra, ésta será rechazada.

### Si hay menos de \$20 en mi cuenta, ¿cómo los obtendré si los ATMs sólo operan con incrementos de \$20?

Si hay menos de \$20 en su cuenta, usted puede ir al cajero de cualquier banco que exhiba el logo de MasterCard para recibir el balance de su cuenta en efectivo. Usted también puede gastar estos fondos en un punto de venta que acepte MasterCard.

**No** descarte su tarjeta si los fondos han sido agotados. Si recibe un beneficio mensual, la tarjeta reflejará su próximo pago mensual en la fecha de pago programada.

### ¿Qué pasa si todavía tengo un saldo en mi tarjeta de débito el fin de mes?

Si tiene un saldo en su cuenta de tarjeta de débito al fin de mes, éste estará disponible hasta cuando se refleje el pago del próximo mes. El saldo de los fondos en la tarjeta de débito no expira.

### ¿Qué pasa si ya no estoy recibiendo pagos? ¿Qué hago con la tarjeta de débito?

Su tarjeta de débito será válida por tres (3) años. Aunque usted ya no esté recibiendo pagos mensuales, debería mantener la tarjeta de débito en un lugar seguro siempre y cuando tenga un balance en su cuenta. Una vez que los fondos de la tarjeta se hayan agotado del todo y usted ya no reciba pagos mensuales, usted puede descartarla cortándola con tijeras o pasándola por un triturador diseñado para tarjetas de crédito de plástico.

### ¿Hay una fecha de expiración en la tarjeta de débito? ¿Qué pasa si/cuando la tarjeta expira?

Su tarjeta de débito es válida por (3) tres años. KeyBank envía a todos los titulares de tarjetas activas una nueva tarjeta de débito cada tres años antes de la fecha de caducidad. La fecha de caducidad está impresa en la parte frontal de la tarjeta de débito. Si ya no está recibiendo pagos mensuales, no recibirá una nueva tarjeta después de su caducidad.

Si continúa recibiendo pagos, pero no recibe una nueva tarjeta de débito antes de la fecha de caducidad, por favor llame al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955. Tras la recepción de una nueva tarjeta de débito, tendrá que activarla antes de usarla, siguiendo las instrucciones que acompañan a la tarjeta.

## Preguntas sobre tarifas para usar la tarjeta de débito

### ¿Hay que pagar para activar la tarjeta de débito?

No. No hay tarifas que pagar para activar su tarjeta de débito.

### ¿Hay que pagar una tarifa para usar la tarjeta de débito?

Usted puede utilizar su tarjeta de débito para hacer compras en minoristas que aceptan tarjetas de débito MasterCard o aceptan transacciones de tarjetas de débito con PIN **sin costo** alguno. Algunos minoristas, como tiendas de comestibles,

permiten obtener dinero en efectivo con su compra con PIN. Pregunte al cajero acerca de su política de devolución de dinero antes de empezar la transacción. También puede utilizar su tarjeta de débito para retirar dinero en efectivo, sin cargos por servicio, en más de 46.000 cajeros automáticos de KeyBank y Allpoint en los Estados Unidos. Puede usar los cajeros automáticos de propiedad de otros bancos; sin embargo, se le cobrará \$ 1.50 por transacción. El propietario del cajero automático también puede imponer un recargo, además de la tarifa de transacción. Estas tarifas varían así que verifique su estado de cuentas con anticipación. ‘

Para evitar cargos, considere qué cajeros automáticos utiliza. Por favor refiérase a la tarjeta de débito de KeyBank para la Lista de Tarifas incluidas con su tarjeta de débito y otros detalles.

### ¿Cómo puedo evitar tarifas para tener acceso a mi dinero?

Nunca hay una tarifa por usar su tarjeta de débito para transacciones con PIN o en puntos de venta. Muchos minoristas ofrecerán la opción de recibir dinero en efectivo procedente de una compra en un punto de venta con PIN. Asegúrese de buscar minoristas con el logotipo de MasterCard y pregunte acerca de su política de devolución de dinero. Recuerde, si usted elige utilizar un cajero automático que no es propiedad de KeyBank o Allpoint, se le cobrará \$1.50, además de la aplicación del gravamen evaluado por el propietario del cajero automático. KeyBank y Allpoint nunca le van a cobrar una tarifa o recargo por usar sus cajeros automáticos. Para encontrar un cajero automático cerca de usted, utilice los siguientes localizadores de cajeros automáticos:

- [www.key.com/locator](http://www.key.com/locator)
- [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com)

Es importante hacer un seguimiento del saldo de su cuenta para que las transacciones no se declinen debido a la insuficiencia de fondos en su cuenta. Puede hacerlo ingresando al sitio web seguro de KeyBank en [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) o llamando al Servicio del Consumidor de KeyBank al 1-866-295-2955, o en cualquier cajero automático. Nunca hay una tarifa por este servicio.

### ¿Cuál es la diferencia entre las tarifas de transacción y un recargo?

Una tarifa de transacción es evaluada por el emisor de la tarjeta, KeyBank. Un listado de las tarifas de transacción será incluido con su tarjeta. Por favor mantenga este listado de tarifas para su uso futuro. Por ejemplo, KeyBank cobra \$ 1.50 cada vez que utiliza un cajero automático que no es propiedad de KeyBank o Allpoint.

Un recargo es una tarifa impuesta por el propietario del cajero automático no perteneciente a KeyBank o Allpoint. El importe es una tarifa impuesta por el propietario del ATM. Las cantidades de importes varían según el cajero automático. Nunca incurrirá en un recargo cuando utilice cajeros automáticos de KeyBank o Allpoint.

### **¿Voy a tener que pagar recargos de cajeros automáticos o ATMs?**

Depende de la forma que elija acceder a sus fondos.

KeyBank se ha asociado con el cajero automático de Allpoint, lo que significa que puede utilizar su tarjeta de débito sin recargo en más de 46.000 cajeros automáticos en todo el país.

Puede usar los cajeros automáticos de propiedad de otros bancos; sin embargo, se le cobrará \$1.50 por transacción. El propietario del cajero automático también puede imponer un recargo, además de la tarifa de transacción. La mayoría de los propietarios de cajeros automáticos agregan recargos, así que mantenga un registro de su saldo. Si utiliza un cajero automático con un recargo, usted será responsable por de esa tarifa.

Tenga en cuenta que en los cajeros automáticos de Allpoint, debe pulsar "Sí" para aceptar el recargo y proceder con la transacción. No se le cobrará por la tarifa, ni la misma se deducirá de su cuenta. Usted puede verificar esto en el recibo de transacción del cajero automático.

Si va a utilizar su tarjeta de débito para retirar dinero en efectivo múltiples veces al mes, entonces la opción de depósito directo puede ser una mejor opción para usted.

### **¿Hay una tarifa por el uso de un ATM que no sea de KeyBank?**

Sí. Se le cobrará \$1.50 por transacción cuando utilice un cajero automático que no sea propiedad de KeyBank o Allpoint. Puede haber un recargo adicional del propietario del cajero automático.

### **¿Cuántos retiros gratis al mes tengo en cajeros automáticos?**

Usted tendrá acceso ilimitado a cajeros automáticos de KeyBank y Allpoint. Si utiliza estas máquinas no incurrirá en una tarifa. Si utiliza un cajero automático de propiedad de otro banco, se le cobrará \$1.50 por transacción. Puede haber un recargo adicional del propietario del cajero automático.

### **¿Hay que pagar si uso un cajero automático fuera de los EE.UU.?**

Hay una tarifa de transacción de \$3.00 por cada retiro en efectivo hecho en los cajeros automáticos fuera de los Estados Unidos, así como una tasa de conversión del 3 por ciento.

### **¿Hay que pagar una tarifa para comprobar el saldo de mi cuenta?**

No. Nunca hay una tarifa por comprobar su saldo a través del Servicio al Consumidor de KeyBank, [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) o en un cajero automático.

### **¿Hay una tarifa para obtener dinero en efectivo de un cajero de banco?**

No. Nunca hay una tarifa para ir a un cajero(a) de cualquier banco que exhiba el logotipo de MasterCard para obtener dinero en efectivo de su cuenta de tarjeta de débito.

### **¿Hay que pagar una tarifa para obtener mi pago en cheque de un cajero?**

En general, los bancos no dan cheques en retiros de una tarjeta de débito. El efectivo es dado por el cajero del banco. Sin embargo, si necesita un cheque, puede solicitar que el cajero del banco emita un cheque certificado. Dependiendo del banco, la tarifa por un cheque puede variar. Preguntar antes de completar la transacción.

### **¿Hay alguna tarifa en ubicaciones de punto de venta?**

No. Usted puede utilizar su tarjeta de débito sin costo para hacer compras en cualquier tienda minorista que muestre el logotipo de MasterCard.

### **¿Hay alguna tarifa para obtener dinero en efectivo en un punto de venta?**

Muchos vendedores ofrecen devolución en efectivo gratis en transacciones hechas en puntos de venta; sin embargo, esto depende del tipo de acuerdo que el vendedor tenga con su banco. Puede haber una tarifa para obtener dinero en efectivo. Usted debe preguntar acerca de las tarifas antes de proceder con la transacción.

### **¿Hay una tarifa si mi tarjeta de débito es negada o rechazada por falta de fondos?**

No. No hay tarifas por falta de fondos; sin embargo, es recomendable prestar atención al balance de su cuenta en todo momento.

### **¿Dónde puedo obtener una lista completa de tarifas?**

La lista completa de tarifas está incluida con los materiales que acompañaron su tarjeta o ingresando a <https://ocfs.ny.gov/electronicpayments/> donde puede hacer un clic en la lista completa de cargos.

## **¿Dónde puedo usar mi tarjeta de débito?**

### **¿Dónde puedo usar mi tarjeta de débito?**

Usted puede utilizar su tarjeta de débito para retirar dinero en efectivo gratis en más de 46,000 cajeros automáticos de KeyBank y Allpoint en los Estados Unidos.

Para encontrar un cajero automático cerca de usted, use los localizadores de cajeros automáticos incluidos en los materiales de capacitación que acompañan su tarjeta.

- [www.key.com/locator](http://www.key.com/locator)
- [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com)

Otra opción es ingresar a [www.key2benefits.com/NYOCFS](http://www.key2benefits.com/NYOCFS) para acceder a los enlaces en línea.

También puede utilizar su tarjeta de débito para obtener dinero en efectivo a través de un cajero(a) en cualquier banco que exhiba el logotipo de MasterCard. MasterCard también es aceptado en miles de lugares donde se puede hacer compras, y a veces puede obtenerse dinero en efectivo de vuelto con su compra (cuando ingrese un PIN). La cantidad de dinero en efectivo permitido de vuelto puede variar según la tienda, al igual que la tarifa que puedan cobrar. Asegúrese de preguntar al cajero(a) sobre las tarifas de la tarjeta de débito antes de comenzar la transacción.

### **¿Puedo recibir mis pagos en efectivo o cheque de un cajero del banco?**

Usted puede recibir su subsidio en efectivo o en forma de cheque en cualquier banco que exhiba el logotipo de MasterCard. Puede que se le cobre una tarifa en el banco cuando solicite fondos en forma de cheque. Los lugares con logotipos de MasterCard garantizan que usted pueda retirar fondos de su cuenta.

Si está pensando retirar el total de sus fondos en efectivo cada mes, la tarjeta de débito no es recomendable para usted. La opción de depósito directo sería mejor.

### **¿Puedo usar mi tarjeta en cualquier banco, o tiene que ser una sucursal de KeyBank?**

Usted puede retirar dinero en efectivo en el cajero de cualquier banco que exhiba el logotipo de MasterCard. Si usted va a una sucursal de KeyBank, no habrá ninguna tarifa por cualquier tipo de transacción. Muéstrole al cajero la tarjeta de débito y pregúntele acerca de las tarifas antes de seleccionar su transacción.

### **¿Puedo obtener dinero en efectivo en puntos de venta?**

Algunos vendedores le permitirán recibir reembolso en efectivo con su compra cuando ingrese un PIN. Por ejemplo, la mayoría de las tiendas de comestibles permiten esto. Sin embargo, la cantidad de dinero en efectivo que permiten y las tarifas que cobran pueden variar según la tienda. Asegúrese de preguntar al cajero o funcionario sobre sus políticas antes de completar su transacción.

### **¿Qué pasa si no hay sucursales de KeyBank donde vivo?**

Su tarjeta de débito puede ser utilizada en cajeros automáticos de KeyBank y Allpoint, así como en establecimientos comerciales para realizar transacciones de puntos de venta que puede que permitan dinero en efectivo de vuelto con su compra (cuando ingrese un PIN).

Si no hay una sucursal de KeyBank cerca de usted, usted también puede ir a [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com) para encontrar al cajero automático más cercano de Allpoint. Usted puede ir a cualquier institución financiera que muestre el logotipo de MasterCard para retirar fondos.

### **¿Qué redes de cajeros automáticos aceptan la tarjeta de débito?**

Las redes de Cirrus y Accel aceptan la tarjeta de débito. Los logotipos para estas redes se exhibirán en los cajeros automáticos. Asegúrese de que estos logotipos aparezcan en el reverso de la tarjeta.

### **¿Hay ventajas al utilizar cajeros automáticos de Allpoint versus KeyBank?**

No necesariamente. KeyBank tiene una cobertura amplia de cajeros automáticos en todo Nueva York; sin embargo, en algunas áreas, cajeros automáticos de Allpoint proveen una mejor cobertura. Los cajeros automáticos de Allpoint están localizados en puntos de venta en todo el estado, no en bancos. Dependiendo de su localización, puede que usted tenga más acceso a cajeros automáticos de Allpoint.