

## Perguntas frequentes do titular do cartão ClinCard: EUA

---

### ► Como eu uso o ClinCard?

- 1) Compras em lojas (ao selecionar a opção de “crédito” ou “débito”)
  - Para usar a opção de “débito”, é necessário ter um PIN (veja “Como criar um PIN” adiante)
- 2) Compras on-line
- 3) Caixa eletrônico para retirar dinheiro (é necessário o PIN)
- 4) Adiantamento em dinheiro em banco:
  - Você deve saber o saldo disponível e informar ao caixa o montante que gostaria de sacar. Os caixas não conseguem verificar o seu saldo (veja “Como verificar o saldo” adiante).
  - Apresente o seu ClinCard assinado ao caixa e um documento de identificação com foto emitido pelo governo
  - O ClinCard é aceito em todos os bancos membros do MasterCard (procure pelo logotipo MC na vitrine/entrada do banco)

### ► Como eu ativo meu ClinCard?

O seu ClinCard é ativado depois que o seu primeiro pagamento for creditado. Assine o cartão no verso e você já pode começar a usá-lo imediatamente ao selecionar a opção de “crédito” em lojas ou para compras on-line. Se você gostaria de usar o cartão em um caixa eletrônico ou para retirar dinheiro com a função de débito, é preciso criar um PIN.

### ► Como criar um PIN?

Ligue para o atendimento ao cliente no número **+1 (866) 952-3795** e siga as instruções no sistema interativo por voz (IVR).

**O sistema interativo por voz (IVR)** é uma tecnologia que permite que um computador interaja com pessoas mediante o uso da voz e de toque (DTMF) pelo teclado numérico.

### ► Como verificar meu saldo disponível?

- 1) Ligue para o atendimento ao cliente no número **+1 (866) 952-3795** e siga as instruções no IVR.
- 2) Acesse [www.consumercardaccess.com/myclincard](http://www.consumercardaccess.com/myclincard)
  - a. Em seu navegador, acesse [www.consumercardaccess.com/myclincard](http://www.consumercardaccess.com/myclincard)
  - b. Registre a conta
  - c. Veja o saldo
- 3) Consulta de saldo em caixa eletrônico (é necessário o PIN)
- 4) Consulte na sua próxima visita ao consultório

## ▶ Há alguma taxa quando eu uso o ClinCard?

Não há taxas\* para:

- Fazer compras on-line ou em lojas
- Sacar do cartão no caixa de qualquer um dos principais bancos
- Ligar no sistema automatizado para consultas de saldo
- Ligar para o número do atendimento ao cliente e falar com um agente ao vivo
- Adicionar fundos ao cartão (Observação: os fundos somente podem ser adicionados ao cartão pelo site)

As seguintes atividades **incorrem em uma taxa\*** cobrada do saldo do seu ClinCard:

- Não usar o cartão durante um período de tempo. Consulte o documento da operadora do cartão para ver a taxa de inatividade.
- Saques no caixa eletrônico (as taxas variam conforme o local)
- Solicitar um extrato em papel. Em vez disso, você pode baixar e imprimir o extrato diretamente no portal.
- Solicitar um cartão substituto por meio do atendimento ao cliente. Seu centro de estudo poderá substituir seu cartão sem nenhum custo.

**\*Consulte os Termos e Condições recebidos com seu cartão para obter informações adicionais.**

## ▶ O que acontece se o montante da compra for maior do que o saldo no meu ClinCard?

Se o pagamento devido for maior do que o saldo disponível no seu cartão, não deixe de informar ao caixa o montante que você gostaria de usar. Do contrário, se o cartão for autorizado para um montante maior do que o saldo disponível, será recusado.

## ▶ O que devo fazer se o meu ClinCard for perdido, roubado ou danificado?

Se o seu cartão for perdido/danificado, notifique o seu ponto de contato no centro de estudo e eles poderão substituí-lo para você no local sem custo. Isso desativará o seu cartão antigo, transferindo qualquer saldo restante para o seu novo cartão. Se você preferir entrar em contato com o atendimento ao cliente, há uma taxa de US\$ 7,00 para a substituição, e levará de 7 a 10 dias para recebê-lo pelo correio.

Se o seu cartão for roubado, ligue para o atendimento ao cliente no número **+1 (866) 952-3795**. O atendimento ao cliente marcará o cartão como “roubado” e ajudará você a entrar em contato com a MasterCard para abrir um caso.

### ▶ Posso usar o meu ClinCard em um restaurante?

Sim. Porém, não esqueça que os restaurantes (incluindo estabelecimentos de fast food) automaticamente pré-autorizam o seu cartão 20% acima do total da conta. Portanto, tenha certeza de ter o suficiente no cartão para cobrir o valor.

### ▶ Posso usar o meu ClinCard em um posto de gasolina?

Sim. Porém, leve o seu ClinCard ao caixa e peça que passe o cartão para um montante específico. Do contrário, se usar o cartão na bomba, o posto de gasolina pré-autorizará o seu cartão em um valor de até US\$ 100 ou mais. Apesar de a pré-autorização não ser uma cobrança feita na conta, enquanto estiver em efeito, conta para o cálculo do saldo disponível. Então, pode levar vários dias para o montante da pré-autorização ser removido.