



Acuerdo y Divulgación de la Tarjeta Prepagada de UnionPay

Última actualización: abril de 2022

El presente Acuerdo y Divulgación (“Acuerdo”) indica los derechos y obligaciones entre East West Bank (“Banco”, “nosotros”, “nuestro”, “nos”) y usted (“usted” o “su”) con respecto a la emisión y el uso de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank (“Tarjeta Prepagada”) según lo dispuesto en el presente Acuerdo. Al activar la Tarjeta, acepta estar sujeto a los términos y condiciones del presente Acuerdo, con sus eventuales enmiendas.

La Tarjeta es una tarjeta prepagada de UnionPay canjeable en la forma que se describe a continuación. Su Tarjeta Prepagada no se emitirá hasta que hayamos completado nuestro proceso de verificación. Usted ha dado su consentimiento previo a nuestro proceso de verificación al solicitar la Tarjeta Prepagada. Nuestro proceso de verificación se describe a continuación en el “Proceso de verificación de la tarjeta.”

La tarjeta NO es una tarjeta de crédito. La Tarjeta no está ligada de ninguna manera a ninguna otra cuenta. No recibirá ningún interés sobre los fondos cargados en su Tarjeta.

1. **Definiciones**

Estos son algunos términos importantes que utilizamos a lo largo del presente Acuerdo

Cuenta: La herramienta financiera con la que medimos el saldo de su Tarjeta Prepagada. Si bien su cuenta no es una cuenta de depósito establecida a su nombre, una vez que su Tarjeta esté debidamente registrada, los fondos de su Tarjeta los mantenemos en una subcuenta establecida para el programa de Tarjetas Prepagada UnionPay de East West Bank y están cubiertos por el seguro de la FDIC hasta por los montos asegurables de la FDIC. Solo puede tener una Tarjeta asociada a una cuenta a

la vez. Si su Tarjeta se cancela (por ejemplo, porque se pierda o sea robada), podemos emitir una nueva Tarjeta ligada a la misma cuenta.

Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés): Un depósito o retiro electrónico de su cuenta que recibimos o enviamos por medio de la red de “cámara de compensación automatizada”. Los ejemplos comunes incluyen un depósito directo de nómina y un pago único o recurrente a una compañía de servicios públicos. Consulte la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” para conocer los servicios específicos que se ofrecen en esta tarjeta.

Cajero Automático (ATM): Un dispositivo electrónico que proporciona muchos de los mismos servicios que un cajero, incluyendo retiros y depósitos.

Saldo Disponible: Para determinar su Saldo Disponible, comenzamos con el saldo del día anterior y restamos cualquier nueva transacción liquidada, que puede incluir comisiones; aplicamos cualquier crédito, que puede incluir depósitos liquidados que haya iniciado en esta cuenta, devoluciones de crédito y cualquier otro crédito. De este saldo restamos lo siguiente:

- a. Cargos pendientes, como compras con tarjeta que han sido autorizadas pero no liquidadas, pagos electrónicos u otras transacciones que estemos obligados a pagar o que ya hayamos pagado;
- b. Depósitos que aún no estén disponibles para retiro según nuestra Política de Disponibilidad de Fondos; y
- c. Cualquier retención de su saldo, como la retención de fondos para cumplir con órdenes judiciales u otros requisitos legales.

Día laboral: Todos los días excepto sábados, domingos y días festivos federales. Algunas sucursales pueden cerrar en un día laboral debido a alguna emergencia o para acatar un día festivo estatal.

Depósito directo: Un depósito electrónico automático realizado a través de la red ACH en su cuenta por otra persona, como un empleador que realice pago de nómina o alguna prestación pagada por el gobierno. Consulte la “Lista de todos los cargos de la

Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” para conocer los servicios específicos que se ofrecen en esta tarjeta.

Retención de fondos en su cuenta: Cualquier cantidad de dinero que se encuentre en el saldo de su cuenta, pero que no pueda retirar debido a una demora en la disponibilidad de fondos, una orden judicial u otras razones.

Concepto: Cualquier cheque, ACH, transferencia de fondos, retiro de efectivo en ventanilla, retiro de cajero automático, compra con Tarjeta, comisión, cargo u otra cantidad que se agregue a o se reste de su saldo.

Cargar: Agregar fondos (depositar) a su saldo en la Tarjeta prepagada.

Sobregiro/Descubierto: Un saldo negativo, o la cantidad por la que todos los conceptos que se nos presentan en un día laboral exceden el saldo disponible.

NIP: Un número de identificación personal de cuatro dígitos que usted selecciona o nos solicita que lo generemos aleatoriamente y se lo enviemos por correo. Se necesita un NIP para usar algunas de las funciones de la Tarjeta, como las transacciones en cajeros automáticos.

Tarjeta Prepagada UnionPay, Tarjeta Prepagada o Tarjeta: La tarjeta prepagada recargable de uso general de la marca East West Bank que se le emitió en virtud del presente Acuerdo.

2. **Emisión de la Tarjeta**

Cada Tarjeta se emitirá a nombre del titular de la cuenta correspondiente. También llevará un número de identificación único e incluirá un campo para la firma del titular de la tarjeta. Se requerirá un número de identificación personal único (“NIP”) como se indica en la siguiente Sección 5.

3. **Condiciones para la Emisión de Tarjetas Prepagada**

Una vez completado nuestro proceso de verificación, se le emitirá su Tarjeta. Sin embargo, no tendrá todas las funcionalidades descritas en el presente Acuerdo y en la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” de

una Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank hasta que haya completado las instrucciones para activar la Tarjeta de acuerdo con la Sección 5 “Activación.” Debe tener al menos 18 años para solicitar y recibir una tarjeta. Si le notificamos que necesitamos información adicional, debe proporcionar la información o NO se emitirá su Tarjeta. Una vez completados los procesos de verificación y activación, y a menos que le notifiquemos algo distinto, su Tarjeta podrá recargarse según lo dispuesto en el presente documento.

4. **Proceso de Verificación de la Tarjeta**

Para ayudar al gobierno a combatir el financiamiento del terrorismo y las actividades de lavado de dinero, la ley federal requiere que todas las instituciones financieras obtengan, verifiquen y registren información que identifique a cada persona que obtiene una Tarjeta, como su nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de identificación y otra información que nos permita identificarlo. Qué significa esto para usted: Si no podemos verificar su identidad, es posible que le solicitemos información adicional que nos permita identificarlo. También podemos pedirle que vea su licencia de conducir u otros documentos de identificación. Es posible que se le solicite que nos envíe por correo o fax copias de ciertos documentos. Tendrá 10 días para proporcionarnos información complementaria que podamos utilizar para verificar su identidad. Usted acepta notificarnos de inmediato si su dirección cambia.

5. **Activación**

Para activar la Tarjeta y seleccionar un número de identificación personal (“NIP”), debe seguir las instrucciones proporcionadas en el momento en que recibe su Tarjeta y proporcionar la información solicitada. No podrá utilizar la Tarjeta ni los servicios señalados en el presente Acuerdo hasta que complete las instrucciones para la activación y la Tarjeta esté realmente activada.

6. **Transacciones con la Tarjeta**

La Tarjeta es una tarjeta prepagada de uso general recargable que le emitimos. Una vez que active su Tarjeta personalizada, se abrirá su cuenta y podrá utilizar su Tarjeta y los servicios contemplados en el presente Acuerdo. Su cuenta puede permanecer

abierta incluso si su Tarjeta está cancelada. A menos que determinemos algo distinto, limitamos a una la cantidad de Tarjetas Prepagada de UnionPay que puede tener abiertas a la vez. Si no elige un NIP cuando abra su Tarjeta, deberá elegir un NIP cuando active su Tarjeta.

Puede utilizar su Tarjeta de la siguiente manera:

- a. Realice transacciones en cualquier cajero automático (incluyendo los cajeros automáticos ubicados fuera de los Estados Unidos) que participe en las redes Discover, Union Pay, Pulse o NYCE, así como en algunos cajeros automáticos fuera de la red y, si se encuentran disponibles, retiros de efectivo y consultas de saldo.
- b. Pague productos o servicios en los que se acepten tarjetas de débito Discover, Union Pay, Pulse o NYCE, excepto rentas, como renta de automóviles, renta de embarcaciones, renta de camiones y renta de remolques para servicios públicos.
- c. Realice una transferencia ACH única de todos los fondos DISPONIBLES del saldo de su Tarjeta a una cuenta bancaria en una institución de depósito de los Estados Unidos designada por usted como cuenta de fondos, llamando al [888-317-1029](tel:888-317-1029) o visitando eastwestbank.com/UP y facilitando la información solicitada.

Es posible que algunos de estos servicios no estén disponibles en todos los cajeros automáticos, terminales o establecimientos comerciales. No somos responsables de la negativa de ningún comercio a aceptar o recibir una Tarjeta. Consulte la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” para más información sobre los servicios específicos que se ofrecen en esta tarjeta.

Los siguientes servicios adicionales no se ofrecen actualmente en esta Tarjeta, pero pueden estar disponibles en el futuro. Si, y cuando alguno de estos servicios en particular se encuentre disponible para su Tarjeta, dicho servicio estará sujeto a los términos y condiciones del presente Acuerdo.

- a. Obtener reembolsos en efectivo en el punto de venta de los comercios que participen en las redes Discover, Union Pay, Pulse o NYCE que ofrezcan reembolsos en efectivo;
- b. Obtener reembolsos en efectivo en terminales de punto de venta que participen en las redes Discover, Union Pay, Pulse o NYCE que ofrezcan reembolsos en efectivo;
- c. Recibir un depósito electrónico automático realizado por medio de la red ACH en su cuenta por otra persona, como un empleador que realice pago de nómina o alguna prestación pagada por el gobierno.
- d. Realizar pagos de cuentas recurrentes o únicas, o transferencias ACH desde su cuenta a otra persona, como un comercio o un tercero, para pagar productos o servicios;
- e. Transferir fondos del saldo disponible de su Tarjeta a la cuenta de otra persona con una Tarjeta Prepagada abierta; y
- f. Transferir fondos de su saldo disponible (excepto lo dispuesto en el numeral 6.c anterior) del saldo de su Tarjeta en la mayoría de las instituciones de depósito de los EE. UU.

7. **Cargar, recargar y descargar su Tarjeta**

Podrá agregar saldo (agregar fondos) a su Tarjeta con sujeción a los términos del presente Acuerdo y la “Lista de todos los cargos para la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank.” Es posible que pueda cargar su Tarjeta por medio de una transferencia ACH directa o con efectivo en una sucursal de East West Bank. Para agregar saldo a su Tarjeta, usted acepta cumplir con todos los demás requisitos que podamos determinar eventualmente, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, requisitos de identificación y requisitos de presentación de la Tarjeta. El saldo agregado en su tarjeta con efectivo estará disponible de inmediato. También podrá hacer uso de su Tarjeta para realizar una transferencia ACH única de todos los fondos DISPONIBLES del saldo de su Tarjeta (“Descarga”) a una cuenta bancaria en una institución de depósito de EE. UU. designada por usted como cuenta de fondos. La

descarga debe realizarse en una cuenta de depósito en una institución de depósito de los Estados Unidos que usted haya designado con nosotros como cuenta de fondos y debe ser por todo el saldo disponible en su Tarjeta. Puede llamarnos al [888-317-1029](tel:888-317-1029) o visitar eastwestbank.com/UP para iniciar una descarga o designar una cuenta de fondos. No hay límite en la cantidad de cuentas de fondos que puede designar con nosotros. Las recargas no pueden exceder los \$1,000 por semana calendario. El monto de cada recarga de efectivo debe ser de al menos \$50.

8. **Autorización de transacciones**

Nos reservamos el derecho de imponer limitaciones en dólares a sus transacciones con su Tarjeta o a servicios específicos. Podemos hacerlo en cualquier momento, con o sin previo aviso y justificada o injustificadamente. Podemos negar la autorización de una transacción por razones de seguridad u otras razones. Podemos limitar el número o la cantidad de transacciones que autorizamos en su Tarjeta en un día determinado. No seremos responsables ante usted si nos negamos a autorizar una transacción o si alguien se niega a aceptar su Tarjeta o número de Cuenta, salvo lo que lo determine la ley. El saldo disponible de su cuenta debe ser suficiente para cubrir todos los retiros y otras transacciones. Con sujeción a los términos del presente Acuerdo y la “Lista de todos los cargos para la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank”, nos negaremos a autorizar cualquier transacción en la que el saldo disponible de su cuenta no sea suficiente para cubrir cualquier retiro u otras transacciones o si así lo consideramos de manera razonable. Las limitaciones en dólares pueden variar entre cajeros automáticos de red comunes, terminales de punto de ventas, o locales de comercios (si aplica). En este momento, aplican al uso de su tarjeta las siguientes limitaciones en dólares:

Retiros en cajeros automáticos por día: \$100.00

Transacciones en punto de venta por día: 20 transacciones

9. **Horas límite de transacciones**

Para efectos de determinar cuándo ha alcanzado su límite diario, un día termina a medianoche, hora estándar del Pacífico. Por motivos de seguridad, podemos imponer

otros límites a su Tarjeta. Es posible que apliquen diferentes limitaciones en los cajeros automáticos de la red de otros bancos que hayan sido programados para aceptar su Tarjeta.

10. **Incumplimiento**

Usted acepta no utilizar su Tarjeta para ninguna transacción ilegal o para cualquier otro propósito prohibido por la ley, incluyendo las transacciones que violen la Ley Contra los Juegos de Azar Ilegales en Internet de 2006 y su Reglamento de implementación GG. Incumplirá el presente Acuerdo si utiliza su Tarjeta para realizar transacciones ilegales o para cualquier otro fin prohibido por la ley. Si sospechamos que su transacción puede estar violando esta Sección, podremos, a nuestro exclusivo criterio, bloquear o retrasar una transacción con Tarjeta hacia o desde su cuenta.

11. **Vencimiento**

A menos que la ley aplicable lo prohíba, su Tarjeta expira en la fecha de vencimiento que se muestra en su Tarjeta. Sin embargo, la evaluación de las comisiones aplicables puede agotar el saldo de su Tarjeta antes de la fecha de vencimiento, incluso si nunca usa su Tarjeta. (Consulte la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank”). Si los fondos permanecen en su Tarjeta al vencerse ésta, podrá solicitar una Tarjeta de reemplazo sin cargo, con sujeción a la comisión aplicable si solicita la entrega urgente, o solicita un cheque de reembolso del saldo llamando al número de teléfono que se encuentra en su Tarjeta. Si le enviamos un cheque de reembolso de saldo, será por el monto de fondos restantes en su Tarjeta al vencimiento menos cualquier comisión aplicable. El vencimiento de su Tarjeta no cancelará los servicios de terceros que haya pagado en su totalidad antes del vencimiento de su Tarjeta.

12. **Devoluciones y reembolsos**

Puede cancelar su Tarjeta y obtener un reembolso por la Tarjeta, sin cargo, si el valor original de la Tarjeta no se ha reducido o agotado, llamando al [888-317-1029](tel:888-317-1029). A menos que un proveedor de servicios externo especifique algo distinto, si por cualquier motivo tiene derecho a un reembolso por cualquier motivo de los productos o servicios

obtenidos con su Tarjeta, acuerda aceptar créditos en su Tarjeta por dichos reembolsos. Las políticas de reembolso, devolución y cancelación de compras de un proveedor de servicios externo le serán informadas por el proveedor de servicios externo. Con sujeción a que el comercio tome las medidas adecuadas de manera oportuna, el monto del reembolso puede demorar hasta 30 días en acreditarse en su Tarjeta.

13. **Transacciones sin NIP**

No todas las transacciones de red de débito con NIP requieren un NIP para autenticar las transacciones. Los ejemplos de los tipos de acciones que se le pueden solicitar para iniciar una transacción en la Tarjeta incluyen firmar un recibo, proporcionar un número de Tarjeta por teléfono o por Internet o pasar la Tarjeta en una terminal de punto de venta. Ejemplos de los tipos de acciones que se le pueden requerir para iniciar una transacción en una red de débito con NIP incluyen realizar un pago directamente con el emisor de la factura (posiblemente por teléfono, Internet o ubicaciones de quioscos), responder a un logotipo que se muestra en un sitio de pago y elegir el pago directo a través de esa red y verificar la identidad del titular de la tarjeta utilizando información conocida derivada de una relación existente con usted en lugar de mediante el uso de un NIP.

14. **Retención de fondos; garantía real**

Cuando utilice una Tarjeta, se realizará una retención en el saldo de la Tarjeta. La retención puede ser por el monto de la transacción o por un monto preestablecido que exceda las transacciones individuales (por ejemplo, reservas de hotel o automóvil). Los fondos retenidos no estarán disponibles para otras transacciones con Tarjeta. Los fondos retenidos se liberan cuando el comercio autorizador liquida la transacción; cuando el comercio autorizador libera la retención; cuando expira la autorización de retención de fondos, lo que puede variar según las políticas del comercio u otros factores. La retención puede continuar incluso si no compra ningún producto o servicio para el que se obtuvo la autorización.

15. **Cargos**

Consulte la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank.” Nos reservamos el derecho de modificar la “Lista de todas los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” en relación con los Servicios contemplados en el presente Acuerdo, previa notificación. Usted acepta pagar todas los cargos o tarifas, que podrán cambiar eventualmente. Notificaremos con anticipación los cambios o adiciones de cargos si así lo exige la ley aplicable. El uso continuo de los Servicios después de cualquier cambio en los cargos o tarifas reflejará su aceptación de los cargos o tarifas nuevos o revisados. Podrá retirar el saldo restante disponible en la tarjeta y cerrar la cuenta en cualquier momento

16. **Su responsabilidad de reembolsar un Saldo Negativo Involuntario**

En general, nos negaremos a autorizar cualquier transacción en la que el saldo de su cuenta disponible no sea suficiente o de manera razonable creamos que no es suficiente para cubrir cualquier retiro u otras transacciones. Usted acepta no utilizar su Tarjeta para realizar compras que excedan su Saldo Disponible y comprende que, por lo general, se rechazarán dichas compras. Usted comprende y acepta administrar y realizar un seguimiento de su Saldo Disponible para que su Tarjeta no se utilice para realizar compras que excedan su Saldo Disponible. Usted comprende y acepta que, si no cumple con esta obligación, debido a nuestra obligación de cumplir con las reglas operativas de UnionPay y el momento de la liquidación de sus transacciones, podrán surgir circunstancias en las que no podamos evitar que el saldo de su cuenta sea inferior a \$0 (“Saldo Negativo Involuntario”). Si se produce un Saldo Negativo Involuntario, debe pagar de inmediato el monto del Saldo Negativo Involuntario y nos negaremos a autorizar cualquier transacción adicional en su Tarjeta hasta que se pague el Saldo Negativo Involuntario. No se le cobrarán comisiones ni intereses sobre el Saldo Negativo Involuntario. Usted nos autoriza a utilizar el dinero de cualquier depósito posterior en su Tarjeta para pagar cualquier Saldo Negativo Involuntario. Si no paga el Saldo Negativo Involuntario, podremos optar por cerrar su cuenta. Podríamos seguir intentando el cobro de la cantidad que adeuda (incluyendo una demanda) después de que se declare incobrable.

17. **Cargos de cajeros automáticos**

Cuando utilice un cajero automático que no sea de nuestra propiedad, le cobraremos un cargo. Consulte la “Lista de todas los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” para obtener más información. También es posible que el operador del cajero automático o cualquier red utilizada le cobre una comisión (y es posible que se le cobre una tarifa por consulta de saldo incluso si no completa un retiro de efectivo).

18. **Responsabilidad del consumidor**

Infórmenos DE INMEDIATO si cree que su Tarjeta o NIP se ha extraviado o ha sido robado o si cree que se ha realizado una transferencia electrónica de fondos sin su permiso utilizando su información. Llamar por teléfono es la mejor manera de reducir sus posibles pérdidas. Si nos informa dentro de los 2 días laborales posteriores al extravío o robo de su Tarjeta o NIP, no puede perder más de \$50 si alguien usó su Tarjeta o NIP sin su permiso.

Si NO nos informa en un plazo de 2 días laborales después de enterarse de la pérdida o robo de su Tarjeta o NIP y podemos demostrar que podríamos haber impedido que alguien usara su Tarjeta o NIP sin su permiso si nos lo hubiera dicho, podría perder hasta \$500. Para transacciones con Tarjeta de Débito no autorizadas de titulares de tarjetas residentes en California, su responsabilidad seguirá limitada a \$50, siempre que cumpla con el período de notificación de 60 días descrito en el siguiente párrafo.

Si su historial de transacciones muestra transferencias que no haya realizado, incluyendo las realizadas con su Tarjeta o NIP, infórmenos DE INMEDIATO. Si no nos lo informa dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que accedió electrónicamente al historial de transacciones de su Tarjeta o la fecha en que se puso a su disposición el historial de transacciones de la Tarjeta en la que apareció la transferencia no autorizada, no recibirá un reembolso por las pérdidas después de 60 días si podemos comprobar que podríamos haber impedido que alguien tomará el dinero si nos lo hubiera dicho a tiempo. Si una buena razón (como un viaje largo u hospitalización) le impidió informarnos, extenderemos los periodos de tiempo.

19. **Contacto en caso de transferencia no autorizada**

Si cree que se ha extraviado o han robado alguna parte de su Tarjeta o NIP, llame al:

[888-317-1029](tel:888-317-1029)

O escríbanos a:

East West Bank, Prepaid Card, P.O. Box 60018, City of Industry, CA 91716

También debe llamar al número o escribir a la dirección indicados anteriormente si cree que se ha realizado una transferencia utilizando su información sin su permiso.

20. **En caso de error, o para hacer preguntas sobre su transferencia electrónica**

Llámenos por teléfono al [888-317-1029](tel:888-317-1029)

O escríbanos a: East West Bank, Prepaid Card, P. O. Box 60018, City of Industry, CA 91716 lo antes posible, si cree que su estado de cuenta o recibo es incorrecto o si necesita más información sobre una transferencia que figura en el estado de cuenta o recibo. Debemos permitirle informar de un error hasta 60 días después de la fecha en que acceda electrónicamente a su cuenta, si el error se pudo ver en su historial electrónico o la fecha en que enviamos el PRIMER historial escrito en el que apareció el error. Puede solicitar un historial escrito de sus transacciones en cualquier momento llamándonos al [888-317-1029](tel:888-317-1029) o escribiéndonos a East West Bank, Prepaid Card, P. O. Box 60018, City of Industry, CA 91716. Requerirá decirnos:

- a. Su nombre y número de cuenta prepagada.
- b. Por qué cree que existe un error y la cantidad en dólares implicada.
- c. Aproximadamente cuándo se produjo el error.
- d. Si nos lo comunica oralmente, es posible que le solicitemos que nos envíe su queja o pregunta por escrito en un plazo de 10 días laborales.

Determinaremos si se ha producido un error en un plazo de 10 días laborales a partir de que tengamos noticias tuyas y corregiremos cualquier error de manera expedita. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta 45 días en investigar su queja o pregunta. Si decidimos hacer esto, acreditaremos en su cuenta dentro de 10 días laborales la cantidad que cree que es un error, de modo que tenga el dinero durante el tiempo que nos lleve completar nuestra investigación. Si le pedimos que

presente su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en un plazo de 10 días laborales, es posible que no lo acreditemos a su cuenta.

En el caso de errores relacionados con cuentas nuevas, puntos de venta o transacciones realizadas en el extranjero, podemos tardar hasta 90 días en investigar su queja o pregunta. En el caso de cuentas nuevas, es posible que demoremos hasta 20 días laborales en acreditar en su cuenta el monto que cree que es incorrecto.

Le informaremos los resultados dentro de los tres días laborales posteriores a la conclusión de nuestra investigación. Si decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito.

Puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en nuestra investigación.

Si necesita más información sobre nuestros procedimientos de solución de errores, llámenos al [888-317-1029](tel:888-317-1029) o visite eastwestbank.com/UP.

21. **Retenciones de autorización**

No tiene derecho a detener el pago de ninguna transacción de compra originada por el uso de su Tarjeta, a menos que se disponga algo distinto en el presente documento. Con ciertos tipos de compras (como aquellas realizadas en restaurantes, hoteles o compras similares), su Tarjeta puede ser “preautorizada” por un monto mayor que el monto de la transacción para cubrir propinas o gastos imprevistos. Cualquier monto preautorizado causará una “retención” en sus fondos disponibles hasta que el comercio nos envíe el monto del pago final de su compra. Una vez que se reciba el monto del pago final, se eliminará el monto de la preautorización. Durante este tiempo, no tendrá acceso a montos preautorizados. Si autoriza una transacción y posteriormente no realiza una compra de ese artículo según lo planeado, la aprobación puede dar como resultado una retención de esa cantidad de fondos hasta que recibamos una solicitud de cancelación, o hasta el día 31 a partir del día de la preautorización, según cuál ocurra primero.

22. **Nuestra responsabilidad**

Si nosotros (o cualquier tercero que use u ofrezca cualquier producto, servicio o beneficio en relación con cualquier Tarjeta) no realizamos una transferencia hacia o desde su Tarjeta a tiempo o en la cantidad correcta de acuerdo con el presente Acuerdo celebrado con usted, seremos responsables de las pérdidas y daños que le ocasionemos, pero solo en la medida establecida en el presente documento. Sin embargo, hay algunas excepciones. No seremos responsables, por ejemplo:

- a. Si, sin culpa nuestra, no tiene fondos suficientes disponibles en su cuenta para autorizar la transacción por el monto solicitado por el comercio o para completar la transacción;
- b. Si un comercio se niega a aceptar su Tarjeta;
- c. Si un cajero automático en el que está haciendo un retiro de efectivo de su Tarjeta no tiene suficiente efectivo;
- d. Si una terminal electrónica en la que esté realizando una transacción no funciona correctamente y estaba consciente de la avería cuando inició la transacción;
- e. Si se ha bloqueado el acceso a su Tarjeta o a su cuenta después de que haya reportado el extravío o robo de su Tarjeta, NIP u otra información;
- f. Si existe una retención de sus fondos o si sus fondos están sujetos a un proceso legal o cualquier otro gravamen que restrinja su uso;
- g. Si tenemos motivos para creer que la transacción solicitada no está autorizada;
- h. Si circunstancias fuera de nuestro control (como incendios, inundaciones o fallas en la computadora o la comunicación) impiden la finalización de la transacción, a pesar de las precauciones razonables que hayamos tomado; o
- i. Por cualquier otra excepción establecida en el presente Acuerdo.

23. **Recibos**

Recibirá o tendrá la opción de obtener un recibo en cajeros automáticos, ventanillas y ubicaciones de comercios cada vez que realice una transacción. Sin embargo, para

ciertas transacciones menores en dólares en ubicaciones de comercios, es posible que no obtenga un recibo.

24. **Declaraciones**

Puede obtener información sobre la cantidad de dinero que le queda en su cuenta prepagada llamando al [888-317-1029](tel:888-317-1029). Esta información, junto con un historial de transacciones de la cuenta de 12 meses, también está disponible en línea en eastwestbank.com/UP. También tiene derecho a obtener al menos un historial escrito de las transacciones de la cuenta de al menos 24 meses, llamando al [888-317-1029](tel:888-317-1029), o escribiéndonos a East West Bank, Prepaid Card, P.O. Box 60018, City of Industry, CA 91716. No se le cobrará ninguna comisión por esta información a menos que la solicite más de una vez al mes. También se le cobrará una comisión si solicita un historial escrito de las transacciones de la cuenta que excedan de 24 meses o si solicita que le enviemos automáticamente por correo un historial por escrito de las transacciones de la cuenta cada mes en que se produzca una transacción. Consulte la “Lista de todos los cargos de la Tarjeta Prepagada UnionPay de East West Bank” para conocer las comisiones aplicables.

25. **Cambio de domicilio**

Podremos cambiar su dirección postal registrada si recibimos un aviso de cambio de domicilio del Servicio Postal de los Estados Unidos, o si recibimos información de un tercero que se dedique a dar información de direcciones correctas, de que la dirección en nuestros registros ya no coincide con su dirección. Si lo hacemos, se lo notificaremos. También puede llamarnos al [888-317-1029](tel:888-317-1029) para conocer el saldo de su cuenta.

26. **Seguridad de tarjetas y NIP**

El NIP de la Tarjeta es confidencial y no debe informarse a terceros ni escribirse en su Tarjeta. Será responsable del resguardo de su tarjeta y NIP. Acepta no informar ni poner su NIP o Tarjeta a disposición de nadie que no esté autorizado por usted para usar el NIP o la Tarjeta. Si autoriza a alguien a usar su NIP o Tarjeta, será responsable de todas sus transacciones y no podrá limitar su responsabilidad solo a transacciones

específicas, a menos que, y hasta que nos notifique que su autorización ha sido revocada (momento en el que cancelaremos y/o sustituiremos el NIP o Tarjeta por uno nuevo).

27. **Consejos de seguridad para cajeros automáticos**

Al igual que con todas las transacciones financieras, sea prudente al usar un cajero automático. Por su propia seguridad, tenga cuidado. Las siguientes sugerencias pueden ser útiles.

- Prepárese para sus transacciones en casa para minimizar su tiempo en el cajero automático.
- Marque cada transacción en el registro de su cuenta, pero no mientras se encuentre en el cajero automático. Guarde siempre sus recibos. No los deje en el cajero automático porque pueden contener información importante de la cuenta
- No preste su Tarjeta a nadie.
- Proteja la discreción de su NIP. No le comunique a nadie su NIP.
- No escriba su NIP donde puedan encontrarlo. Por ejemplo, no guarde una nota con su NIP en su billetera o bolso.
- Evite que otros lo vean ingresar su NIP usando su cuerpo para cubrir su vista.
- Cuando realice una transacción, tenga en cuenta su entorno. Esté atento a actividades sospechosas cerca del cajero automático. Por la noche, asegúrese de que la instalación (incluyendo el área de estacionamiento) esté bien iluminada. Puede ser más seguro llevar a alguien con usted cuando realice una transacción. Si observa algún problema, vaya a otro cajero automático.
- No acepte ayuda de nadie que no conozca cuando use un cajero automático.
- Si nota algo sospechoso o surge cualquier otro problema después de haber comenzado una transacción en un cajero automático, cancele la transacción, guarde su tarjeta en el bolsillo y retírese.

- Espere hasta que esté en su casa o en otro entorno seguro para contar su efectivo.
- En una instalación de acceso en automóvil, asegúrese de que todas las puertas del automóvil estén cerradas con llave y que todas las ventanas estén cerradas, excepto la ventana del conductor. Mantenga el motor en marcha y manténgase alerta a su entorno.
- Sea especialmente precavido al hacer transacciones en vecindarios que no le sean familiares.
- Queremos que el cajero automático sea seguro y práctico para usted. Por lo tanto, díganos si se entera de algún problema con un cajero automático de East West Bank. Por ejemplo, avísenos si una luz no funciona o si hay algún daño en una instalación. Infórmenos, así como a la policía local, cualquier actividad sospechosa.

28. **Tarjetas**

Las Tarjetas son propiedad de East West Bank. Acepta entregarnos todas las Tarjetas si se le solicita.

29. **Controversias con comercios**

Si tiene alguna controversia con un comercio respecto de productos o servicios adquiridos por medio de una transacción con Tarjeta u otro Servicio, deberá resolver la controversia con el comercio.

30. **Confidencialidad**

Divulgaremos información a terceros sobre su cuenta o las transferencias que realice:

- a. Cuando sea necesario para realizar transferencias,
- b. Para verificar la existencia y el estado de su cuenta para un tercero, como una agencia de buró de crédito o un comercio,
- c. Para cumplir con órdenes judiciales o de organismos gubernamentales,

- d. Si nos da su permiso por escrito; o
- e. Como se disponga de cualquier otra forma en nuestra [Política de Privacidad](#).

31. **Modificación, cancelación y suspensión**

Podemos modificar o cambiar los términos del presente Acuerdo en cualquier momento. Se le notificará cualquier cambio en la forma que la ley aplicable establezca, antes de la fecha de entrada en vigor del cambio. Sin embargo, si el cambio se realiza por motivos de seguridad, podemos implementar dicho cambio sin previo aviso.

Podemos cancelar o suspender su Tarjeta o el presente Acuerdo en cualquier momento. Puede cancelar el presente Acuerdo (con las excepciones que de manera expresa se señalen en cualquier otra parte del presente Acuerdo) llamando al [888-317-1029](tel:888-317-1029) y siguiendo todas las instrucciones proporcionadas, incluyendo proporcionar toda la información solicitada, y devolviéndonos su Tarjeta a East West Bank, Prepaid Card, P.O. Box 60018, City of Industry, CA 91716. Si solicita un cheque de reembolso de saldo, cancelaremos inmediatamente su Tarjeta y, una vez recibida su Tarjeta, si lo permite la ley aplicable, le enviaremos por correo un cheque de reembolso de saldo por el monto de los fondos restantes en su Tarjeta menos el monto de las comisiones aplicables. La terminación del presente Acuerdo por su parte no afectará ninguno de nuestros derechos o sus obligaciones que deriven del presente Acuerdo antes de la rescisión. Todas las disposiciones del presente Acuerdo que por su naturaleza deban sobrevivir a la terminación, sobrevivirán a la terminación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, las disposiciones de responsabilidad y controversia.

32. **Comunicaciones transaccionales y libres de mercadotecnia**

Podemos grabar y/o monitorear cualquiera de nuestras conversaciones telefónicas con usted. Si grabamos, no tenemos que conservar las grabaciones, a menos que la ley lo exija. Cuando nos proporciona su número de teléfono celular, tenemos su permiso para comunicarnos con usted a ese número en relación con sus cuentas de East West Bank. Su consentimiento nos permite utilizar mensajes de texto, mensajes de voz artificiales o pregrabados y tecnología de marcación automática para llamadas de información y servicio de cuentas, pero no para llamadas de telemarketing o ventas. Puede incluir el

contacto de empresas que trabajen en nuestro nombre para dar servicio a sus cuentas. Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento para cambiar estas preferencias. Si nos proporciona su dirección de correo electrónico, acepta que podamos enviar mensajes de servicio (como alertas de fraude y alertas de retención) relacionados con sus cuentas, a esa dirección. Podemos enviar comunicaciones electrónicamente, por correo electrónico o mensaje de texto, en lugar de hacerlo por correo postal u otros medios, a menos que la ley indique algo distinto.

Además, acepta que podemos presentarle los términos con respecto a su uso de la Tarjeta, mediante acuerdos electrónicos que se le pueden proporcionar a través de enlaces o acuerdos por medio de un “clic” en nuestro sitio web, o a través de la interfaz Billetera Digital o el sitio web del proveedor. Podrá dar su consentimiento o manifestar su acuerdo con las comunicaciones electrónicas en estas circunstancias, dando clic en “de acuerdo” o términos similares, o mediante el uso posterior de un producto o servicio de su parte o de cualquier otra manera que pueda especificarse en la comunicación o según lo dispuesto por la ley (sujeto a cualquier limitación establecida en la comunicación). Su firma y acuerdo se podrán obtener electrónicamente, lo que incluye dar clic al ratón, pulsaciones de teclas, su uso de contraseñas u otros sistemas de autenticación, o como se establezca de cualquier otra manera en la comunicación electrónica en particular.

Reconoce que su proveedor de servicios móviles puede cobrar tarifas de mensajes y datos por enviar y recibir mensajes de texto en su dispositivo de acceso inalámbrico.

Consulte con su proveedor de servicios para obtener detalles sobre las tarifas y cargos específicos que puedan aplicar.

Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento para optar por no recibir llamadas al celular y mensajes de texto.

Enlace a nuestra [Política de Privacidad](#).

33. **Transacciones en moneda extranjera**

Todas las transacciones en moneda extranjera pasarán por la red UnionPay y se convertirán a dólares estadounidenses de acuerdo con las reglas vigentes aplicables

de la red UnionPay. La red UnionPay seleccionará la tasa de conversión del rango de tasas disponibles en los mercados mayoristas de divisas para la fecha de procesamiento central aplicable, tasa que puede variar de la tasa que reciben las propias redes Discover, Pulse o NYCE o la tasa vigente obligatoria del gobierno para la fecha de procesamiento central aplicable, en cada caso. Si una transacción en moneda extranjera se convierte a dólares estadounidenses antes de que ingrese en la red aplicable, aplicarán las tasas de conversión, las comisiones y los cargos de la entidad que realizó la conversión. Consulte la “Lista de todos los cargos de East West Bank” para conocer los cargos aplicables.

34. **Cuentas inactivas y no reclamadas**

Cada estado tiene leyes que rigen cuándo los fondos asociados con su Tarjeta se consideran inactivos o abandonados y cuándo estamos obligados a enviar fondos que se presume que están abandonados al estado correspondiente de acuerdo con la ley aplicable. Le recomendamos que se asegure de que su Tarjeta permanezca activa al realizar transacciones. Le notificaremos antes de transferir sus fondos al estado correspondiente como propiedad abandonada.