

PRIMERA TARJETA FAMILIAR DEL ESTADO—TARIFAS

- **Las extracciones en puntos de venta (POS) son GRATUITAS.**
- **Extracciones en ATM**
 - Las dos (2) primeras extracciones por mes son GRATUITAS.
 - Tarifa de \$1.00 por cada extracción adicional.
 - Tarifa de \$0.40 por una solicitud de extracción, pero la extracción se rechaza si la tarjeta no tiene suficiente dinero para el total de la extracción.
 - Algunos propietarios/operadores de ATM cobran una tarifa.
- **Consulta de saldo en ATM**
 - Tarifa de \$0.40 por consulta.
 - Algunos propietarios/operadores de ATM cobran una tarifa.
- **Tarifa por inactividad**
 - Tarifa mensual de \$2.00 si no se registra actividad en la tarjeta durante 12 meses consecutivos. Esta tarifa se cobra siempre que la inactividad continúe y siga habiendo dinero en la tarjeta.
- **Tarjeta(s) de reemplazo**
 - Reemplazo GRATUITO de una (1) tarjeta en un período de 12 meses.
 - Tarifa de \$5.00 por cada tarjeta de reemplazo adicional en un período de 12 meses.
 - Tarifa de \$18.00 para acelerar la entrega de la tarjeta de reemplazo.
- **Acceso por caja**
 - Tarifa de \$2.15 por retirar efectivo con la asistencia de un cajero bancario.
- **Tarifa por transacciones internacionales**
 - Tres por ciento (3%) del monto en dólares estadounidenses de la transacción por cualquier transacción realizada en moneda extranjera, en un país fuera de los Estados Unidos.

La misión de la División para el Cumplimiento del Sustento de Menores es promover la independencia familiar al evitar que los hogares dependan de un solo padre. Esto se logra a través de la recolección de los pagos para manutención infantil y para cobertura médica, que efectúan padres que no poseen la custodia.

La misión se logra a través del uso eficaz de programas para establecer la paternidad, el procesamiento dinámico de casos, las técnicas de cumplimiento, la recolección eficiente y la distribución oportuna de los pagos para manutención.

La División para el Cumplimiento del Sustento de Menores opera en todo el estado una Unidad de servicio al cliente y una Línea de asistencia automatizada (AAL, por sus siglas en inglés) disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de un teléfono por tonos.

La AAL proporciona información pregrabada (en inglés y español), que incluye: lugares y horarios, proceso de solicitud, cambio de domicilio, reemplazo de cheques, información para empleadores, retención de ingresos, suspensión de licencias, localización de padres, denegación de pasaportes, proceso para establecer la paternidad, información sobre pagos e información sobre interceptación impositiva.

Al solicitar información específica de un caso, los clientes deben ingresar su número de caso a través de un teléfono por tonos. Los usuarios de teléfonos con disco recibirán la indicación de permanecer en línea y serán transferidos a la Unidad de servicio al cliente durante el horario de atención habitual: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
Division of Child Support Enforcement

P.O. Box 12327
Wilmington, DE 19850

Servicio al cliente o Línea de asistencia automatizada
NCC (302) 577-7171
KC (302) 739-8299
SC (302) 856-5386

Sitio web: www.dhss.delaware.gov/dcse



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
Division of Child Support Enforcement

PRIMERA TARJETA FAMILIAR DEL ESTADO



¡Una MasterCard prepagada que brinda acceso instantáneo a los pagos para manutención infantil para compras en puntos de venta (POS) y extracciones en ATM!

Información sobre la primera tarjeta familiar del estado de la División para el Cumplimiento del Sustento de Menores

¿Cómo funciona la primera MasterCard prepagada familiar del estado?

Es una tarjeta prefinanciada con el dinero para manutención infantil que el padre que no posee la custodia (NCP, por sus siglas en inglés) paga al padre que posee la custodia (CP, por sus siglas en inglés).

Cuando se envía el pago al caso de manutención infantil del cliente, la División para el Cumplimiento del Sustento de Menores (DCSE, por sus siglas en inglés) lo acredita en la cuenta de MasterCard.

En la mayoría de los casos, el dinero está disponible en aproximadamente tres (3) días hábiles, después de que la DCSE aplica el pago al caso.

¿Quién puede inscribirse?

Cualquier padre que posea la custodia (CP) que tenga un caso de manutención infantil a su nombre puede inscribirse.

¿Por qué debería inscribirme?

- \$ No necesita una cuenta corriente ni de ahorros.
- \$ No necesita esperar la llegada de un cheque por correo.
- \$ No necesita realizar visitas adicionales al banco.
- \$ No necesita pagar tarifas de cobro de cheques.
- \$ No hay una línea de crédito asociada con esta tarjeta.
- \$ ¡Puede usarla en cualquier lugar que acepte MasterCard!

¿Puedo tener una MasterCard prepagada y una cuenta de depósito directo simultáneamente?

NO. Los clientes deben elegir una de ambas opciones. Un cliente NO puede tener una cuenta de depósito directo y una cuenta de MasterCard. ¡El beneficio de la cuenta de MasterCard es que no se necesita una cuenta bancaria para inscribirse!

¿Cuántas cuentas puedo abrir?

Un cliente de manutención infantil de Delaware puede tener solamente una cuenta abierta a la vez, ya sea una cuenta de MasterCard prepagada o una cuenta de depósito directo. Todos los pagos para manutención infantil, de todos los casos, se destinarán a esa cuenta hasta que los pagos para manutención infantil cesen.

¿Cómo me inscribo en la primera MasterCard prepagada familiar del estado?

Solicite un formulario de inscripción en cualquiera de los siguientes lugares:

1) Oficinas de la DCSE

- **Condado de New Castle, Churchman's Corporate Center**, 84-A Christiana Rd, New Castle, DE 19720
- **Condado de Kent, Carroll's Plaza**, 1114 South DuPont Hwy, Dover, DE 19901
- **Condado de Sussex**, 9 Academy Street, Georgetown, DE 19947

2) En línea: www.dhss.delaware.gov/dcse

Imprima y complete el formulario de inscripción. Incluya todos los números de caso de manutención infantil y luego envíe el formulario completado a:

*Division of Child Support Enforcement
P.O. Box 12327, Wilmington, DE 19850*

¿Cuánto tardaré en recibir mi tarjeta?

Una vez que la DCSE reciba el formulario de inscripción e ingrese la información del cliente en las pantallas de inscripción de MasterCard, la tarjeta se enviará al cliente en un término de cinco a siete (5-7) días hábiles.

Si el cliente no recibe la tarjeta el décimo día hábil después de presentar una solicitud, debe comunicarse con Servicio al cliente para solicitar información.

Una vez que el cliente reciba y active la tarjeta, ¡podrá utilizarla en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito/crédito MasterCard!



Información sobre cuentas y Servicio al cliente

Puede acceder a información sobre cuentas en tiempo real por Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de un número gratuito. Tenga la tarjeta a mano al llamar; ya que le pedirán su número de tarjeta de 16 dígitos.

Llame en forma gratuita al 1-866-466-8897 para...

- activar la tarjeta;
- denunciar tarjetas perdidas, robadas o dañadas;
- seleccionar o cambiar el PIN de cuatro (4) dígitos;
- consultar el saldo de la cuenta;
- hablar con un representante de Servicio al cliente.

Si tiene alguna pregunta acerca de manutención infantil, llame al Servicio al cliente de la DCSE del condado donde vive:

- Condado de New Castle (302) 577-7171
- Condado de Kent (302) 739-8299
- Condado de Sussex (302) 856-5386

Sitio web: www.FirstStateFamilyCard.com

- Consulte el saldo de la cuenta.
- Active la tarjeta.
- Vea los estados de cuenta mensuales.
- Vea las preguntas frecuentes.

¿Qué sucede si cambio de domicilio?

Los clientes deben informar a la DCSE cualquier cambio de domicilio lo antes posible, para evitar demoras innecesarias en la recepción de cualquier información sobre manutención infantil.

¿Cómo CANCELO la MasterCard?

Complete un nuevo formulario de inscripción, marque la casilla "Stored Value Card" (Tarjeta prepagada) y luego la casilla "Cancellation" (Cancelación). Incluya los números de caso de manutención infantil o el número del seguro social del cliente. *Nota: la cancelación de la MasterCard requerirá la inscripción en el depósito directo; por lo tanto, incluya la información bancaria necesaria. Firme y envíe el formulario y cualquier documentación necesaria a:*

*Division of Child Support Enforcement
P.O. Box 12327, Wilmington, DE 19850*