

# Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

## Preguntas más frecuentes

### ¿Qué es la tarjeta Benny de prestaciones prepagadas?

La tarjeta Benny de prestaciones prepagadas es una tarjeta MasterCard® para fines específicos que le ofrece a los participantes una forma fácil y automática de pagar por gastos de atención médica/prestaciones. Esta tarjeta permite que los participantes accedan electrónicamente a los importes antes de impuestos reservados en sus respectivas cuentas de beneficios del empleado, como Cuentas de Gastos Flexibles (FSA, en inglés) Planes de Reembolso de Gastos Médicos (HRA, en inglés) y Cuentas de Ahorro para la Salud (HSA en inglés).



### ¿Cómo funciona la tarjeta Benny?

Funciona como una MasterCard®, con el valor de la contribución de su cuenta o cuentas almacenado en ella. Cuando usted tiene gastos elegibles en un comercio que acepte tarjetas de débito MasterCard®, simplemente usa la tarjeta. El importe de la compra elegible será deducido automáticamente de su cuenta, y sus dólares antes de impuestos serán transferidos electrónicamente al proveedor/comerciante para su pago inmediato.

### ¿La tarjeta Benny cambia la forma en que el participante es reembolsado por gastos?

Antes de que la tarjeta de prestaciones prepagadas estuviera disponible, usted tenía que pagar por gastos elegibles al momento de la compra, presentar formularios de reclamaciones junto con todos los recibos, y entonces esperar a que se procesara el reembolso. Los cheques se emitían y se le enviaban de vuelta. En teoría, usted pagaba dos veces – a través de la deducción de nómina y luego en el punto de venta – y entonces tenía que esperar el reembolso.

Con la tarjeta de prestaciones prepagadas, simplemente pasa la tarjeta y los fondos se deducen automáticamente de su respectiva cuenta o cuentas de prestaciones para efectuar el pago. La tarjeta elimina la mayoría de los desembolsos en efectivo de su bolsillo y el papeleo, además de la necesidad de esperar cheques de reembolso.

### ¿La tarjeta Benny es como otras tarjetas MasterCard®?

No. La tarjeta de prestaciones prepagadas es una tarjeta MasterCard® para fines especiales que sólo se puede usar para gastos de atención médica/prestaciones elegibles. No se puede usar, por ejemplo, en gasolineras o restaurantes. No recibe facturas mensuales ni se cargan intereses.

### ¿Cuántas tarjetas de prestaciones recibiré?

Recibirá dos tarjetas (a menos que sólo tenga una Cuenta de Transportación Cualificada, y en ese caso se emitirá una tarjeta). Si desea tarjetas adicionales para otros miembros de su familia, por favor comuníquese con isolved Benefit Services.

# Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

## Preguntas más frecuentes

### ¿Recibiré una nueva tarjeta de prestaciones prepagadas todos los años?

No, no recibirá una tarjeta nueva todos los años. Si su tarjeta se usó en el año actual de prestaciones y usted tendrá una prestación relacionada con la tarjeta el próximo año del plan, simplemente siga usando la misma tarjeta el año siguiente. La tarjeta se cargará con el nuevo importe anual de elección al principio de cada año del plan o gradualmente con cada ciclo de pago, según el tipo de cuenta(s) que usted tenga.

### ¿Qué pasa si pierdo o me roban la tarjeta de prestaciones prepagadas?

Debe llamar a isolved Benefit Services para informar sobre una tarjeta perdida o robada tan pronto se dé cuenta de que le falta, para que la tarjeta pueda desactivarse y se le emita un reemplazo. Puede que el reemplazo de tarjeta conlleve un cargo.

## Cómo comenzar y activar su tarjeta

### ¿Cómo activo la tarjeta?

Debe llamar al número gratuito en el adhesivo para activación en la parte frontal de la tarjeta, o visitar el sitio web en la parte de atrás de la tarjeta. Puede usar ambas tarjetas en cuanto se active la primera tarjeta, no tiene que activar las dos. Debe esperar un día laborable después de la activación para usar la tarjeta. Cada usuario de tarjeta debe firmarla con su nombre.

### ¿Qué importe en dólares está en la tarjeta de prestaciones prepagadas cuando se activa?

Para la FSA de gastos médicos, el valor en dólares de la tarjeta será el importe anual que eligió contribuir a su respectiva cuenta o cuentas de beneficios del empleado durante la inscripción de beneficios. Los gastos elegibles se deducirán de ese importe total en dólares a medida que la tarjeta se use o se presenten reclamaciones manuales.

Otros tipos de cuentas, como las FSA para Cuidado de Dependientes, HRA y cuentas de transportación se financian gradualmente cada ciclo de pago, por lo que es especialmente importante estar pendiente a los saldos de la cuenta para evitar que la tarjeta se rechace en el punto del servicio.

## Uso de la tarjeta

### ¿Dónde puedo usar mi tarjeta de prestaciones prepagadas?

Las regulaciones del IRS le permiten usar la tarjeta de prestaciones prepagadas en farmacias, farmacias de venta por correo, tiendas de descuento, tiendas por departamento y supermercados participantes que puedan identificar los artículos elegible de las FSA/HRA al momento de procesar el pago y que acepten tarjetas prepagadas MasterCard®. Los gastos elegibles se deducen del saldo de la cuenta en el punto de venta. Las transacciones se corroboran completamente, y en la mayoría de los casos no se necesita un documento impreso posterior. Puede encontrar los comerciantes participantes visitando el sitio web en la parte de atrás de la tarjeta.

# Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

## Preguntas más frecuentes

Puede que algunos diseños de planes también le permitan usar las tarjetas en farmacias que hayan certificado que el 90% de la mercancía que venden es elegible para las FSA/HRA. Sin embargo, como estas farmacias no pueden identificar los artículos elegibles en el punto de venta, se requerirá otra forma de corroboración electrónica o documento impreso posterior.

También puede usar la tarjeta para pagar a un hospital, médico, dentista o especialista de la vista que acepte MasterCard®. En este caso, la tecnología de comprobación automática se usa para verificar la elegibilidad de la transacción electrónicamente conforme a las reglas del IRS. Si la transacción no se puede corroborar, se necesitará un documento de seguimiento.

### ¿Hay lugares en los que no se aceptará la tarjeta de prestaciones prepagadas?

Sí. La tarjeta no se aceptará en establecimientos que no ofrezcan los bienes y servicios elegibles, como ferreterías, restaurantes, librerías, gasolineras y tiendas de mejoras para el hogar.

Las tarjetas no se aceptarán en farmacias, farmacias de venta por correo, tiendas de descuento, tiendas por departamento y supermercados que **no** puedan identificar los artículos elegibles de las FSA/HRA al confirmar su compra. La transacción de la tarjeta podrá ser rechazada. Puede encontrar los comerciantes participantes visitando el sitio web en la parte de atrás de la tarjeta.

### Si me preguntan, ¿debo seleccionar débito o crédito?

Su tarjeta de prestaciones prepagadas es realmente una tarjeta prepagada. Pero, como no hay una selección de prepago disponible, deberá seleccionar crédito. No necesita un PIN y no puede obtener dinero en efectivo con la tarjeta de prestaciones prepagadas.

### ¿Cómo funciona la tarjeta en las farmacias, tiendas de descuento, tiendas por departamento y supermercados participantes?

- a. Lleve a la caja los medicamentos con receta, productos de visión, productos de venta libre elegibles y otras compras para confirmar el pago. (Advertencia: La lista de artículos de venta libre elegibles cambió de acuerdo a la Ley de Protección del Paciente Y Cuidado de Salud Asequible de 2010.)
- b. Pase la tarjeta para pagar.
- c. Si al pasar la tarjeta se aprueba la transacción (por ej., hay suficientes fondos en la cuenta y al menos algunos de los productos son elegibles de la FSA/HRA), el importe de compra elegible de la FSA/HRA se deducirá del saldo de la cuenta y no se requerirá un recibo de seguimiento. Se le solicitará otro método de pago para los artículos que no sean elegibles para la FSA/HRA.
- d. Si al pasar la tarjeta se rechaza la transacción, se le solicitará otro método de pago para el importe total de la compra.
- e. El recibo identificará los artículos elegibles de la FSA/HRA y puede que también muestre un subtotal de las compras elegibles de la FSA/HRA.

## Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

### Preguntas más frecuentes

f. En la mayoría de los casos no recibirá solicitudes de recibos para las compras elegibles de la FSA/HRA efectuadas en farmacias, tiendas de descuento, tiendas por departamento y supermercados participantes.

#### ¿Por qué debo guardar todos los recibos detallados?

Usted y sus otros usuarios elegibles deben guardar siempre los recibos detallados de compras de la FSA and HRA efectuadas con la tarjeta de prestaciones prepagadas. Puede que se le solicite presentar recibos para verificar que los gastos cumplen con las directrices del IRS. Cada recibo debe mostrar: el nombre del comerciante o proveedor, el servicio recibido, la fecha y el importe de la compra. El IRS requiere que cada transacción de la tarjeta esté fundamentada. Esto puede hacerse a través de un procesamiento automático según descrito por el IRS (como concordancia de copago, etc.) Si el procesamiento automático no puede fundamentar una transacción, el IRS requiere que se presenten los recibos detallados para validar la elegibilidad de los gastos.

#### ¿Por cuánto tiempo debo guardar los recibos detallados?

Los participantes deben guardar los recibos detallados de las FSA y HRA hasta el fin del año de las prestaciones y/o el periodo de gracia (si procede). Los participantes de la HSA deberán guardar los recibos por tres años para cumplir con las reglas retención de documentos del IRS.

#### ¿Qué pasa si pierdo los recibos o accidentalmente paso la tarjeta para algo que no sea elegible?

Normalmente el proveedor del servicio puede proporcionar un recibo de reemplazo. En caso de que no se pueda localizar o recrear un recibo, o si el gasto no es elegible para reembolso, el participante podrá enviar un cheque o giro postal a isolved Benefit Services por el importe para que sea acreditado a la FSA/HRA.

#### ¿Puedo usar la tarjeta de prestaciones prepagadas para recetas médicas ordenadas antes de activar la tarjeta?

No. La tarjeta se debe activar antes de la orden y/o fecha de compra de las recetas médicas. En algunos casos, los participantes deberán esperar un día laborable después de activar la tarjeta para hacer compras. Por ejemplo, si la tarjeta se activa el martes, puede ordenar y recoger una receta el miércoles.

#### ¿Puedo usar la tarjeta de prestaciones prepagadas si recibo un estado de cuenta con un saldo adeudado como paciente por un servicio médico?

Sí. Siempre y cuando tenga dinero en su cuenta por el saldo adeudado, los servicios se hayan llevado a cabo durante el año del plan actual y el proveedor acepte tarjetas de débito MasterCard®, puede anotar el número de tarjeta en el estado de cuenta y enviarlo de vuelta al proveedor.

#### A veces me piden el CWV al pagar el saldo adeudado o cuando hago un pedido por teléfono o por internet. ¿Qué es esto y dónde se encuentra?

CWV son las iniciales de Card Verification Value (Valor de verificación de tarjeta). Es un número de tres dígitos que se encuentra en la parte de atrás de la tarjeta a la derecha del panel de firma.

# Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

## Preguntas más frecuentes

### ¿Cómo sé cuánto tengo en la cuenta?

Puede visitar su página personal de [Resumen de cuenta](#) o la aplicación de móvil para ver la actividad de la cuenta y el saldo actual. Los participantes siempre deben saber el saldo de su cuenta antes de hacer una compra con la tarjeta.

### ¿Qué pasa si tengo un gasto mayor que la cantidad restante en mi cuenta?

Si revisa a menudo el saldo de la cuenta, en línea o a través de la aplicación de móvil, tendrá una buena idea de la cantidad disponible. Cuando incurra en un gasto mayor que la cantidad restante en su cuenta, podrá dividir el costo en la caja (verifíquelo con el comerciante). Por ejemplo, los participantes podrán usar la tarjeta de prestaciones prepagadas por la cantidad exacta restante en su cuenta, y entonces pagar el saldo restante aparte. O podrá pagar por otros medios y presentar la transacción elegible a través de un formulario en línea o a través de la aplicación de móvil con la documentación apropiada.

### ¿Cuáles son algunas de las razones por las que la tarjeta de prestaciones prepagadas podría no funcionar en el punto de venta?

Las razones más comunes por las que se puede rechazar una tarjeta en el punto de venta son:

- a. La tarjeta no ha sido activada.
- b. La tarjeta se ha usado antes de que haya transcurrido el período de 24 horas después de la activación.
- c. No tiene fondos suficientes en su cuenta de beneficios del empleado para cubrir los gastos.
- d. Se han incluido gastos no elegibles en el punto de venta. (Vuelva a intentar la transacción con el gasto elegible solamente).
- e. El comerciante está teniendo problemas (por ej., problemas de codificación o para pasar la tarjeta).
- f. La farmacia, tienda de descuento, tienda por departamento o supermercado no puede identificar los artículos elegibles de la FSA/HRA al confirmar la compra de acuerdo con las reglas del IRS.

### ¿Soy responsable por cargos en tarjetas de prestaciones prepagadas perdidas o robadas?

Si se notifica a isolved Benefit Services en un plazo de dos días laborables, no será responsable por ningún cargo. Si la notificación se hace después de dos días, podrá ser responsable por los primeros \$50 o más. Podrá comprar tarjetas de reemplazo.

### ¿A quién llamo si tengo preguntas sobre la tarjeta de prestaciones prepagadas?

Llame a isolved Benefit Services al número de teléfono que aparece en la parte de atrás de la tarjeta.

### ¿Puedo usar la tarjeta de prestaciones prepagadas para acceder al dinero del año pasado restante en la cuenta este año?

El IRS autoriza un período de gracia en el año en curso para usar fondos transferidos del año anterior. Comuníquese con isolved Benefit Services para conocer cómo se maneja el período de gracia de su programa específico.

# Tarjeta Benny de Prestaciones prepagadas

## Preguntas más frecuentes

### ¿Cómo sabré si debo presentar recibos para verificar un cargo?

Recibirá una carta o notificación de isolved Benefit Services si surge la necesidad de presentar un recibo. Todos los recibos se deberán guardar de acuerdo a las regulaciones del IRS.

### ¿Qué pasa si no presento un recibo para verificar un cargo?

Si no se presentan los recibos conforme a lo solicitado para verificar un cargo efectuado con una tarjeta de prestaciones prepagadas, la tarjeta podrá ser suspendida hasta que se reciban los recibos. Puede que se le requiera amortizar el importe cobrado. Isolved Benefit Services le informará que la cuenta ha sido suspendida si no se ha recibido un recibo. Presentar un recibo o amortizar una cantidad en cuestión permitirá que la tarjeta vuelva a estar activa.