



NEW JERSEY DEPARTMENT
OF CHILDREN AND FAMILIES
QuickCents for YOUTH Frequently Asked Questions (FAQs)

PREGUNTA: ¿Cuáles son mis opciones para recibir el Estipendio para la vida independiente de la División de Protección y Permanencia de Jóvenes (CP&P)?

RESPUESTA: Puede optar por la Q Card, que es una tarjeta de débito recargable/prepaga, o por el depósito directo en su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo comprender qué se depositó en mi cuenta bancaria o en la cuenta de mi Q Card?

RESPUESTA: Para ver si se realizó un depósito en su cuenta bancaria, puede ver la información de su cuenta bancaria o ponerse en contacto con su banco. Para ver si se realizó un depósito en la cuenta de su Q Card visite www.go.program.com o llame al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460. Si necesita comprender el desglose de su depósito, visite www.njquickcents.com o llame al Servicio al Cliente dedicado del Departamento de Niños y Familias (DCF) al 844-830-6178.

Preguntas y respuestas sobre la Q Card

PREGUNTA: ¿Qué es la Q Card?

RESPUESTA: Es una tarjeta de débito prepaga MasterCard® patrocinada por el banco en la que la CP&P depositará electrónicamente sus pagos del Estipendio para la vida independiente en lugar de que reciba un cheque.

PREGUNTA: ¿Cómo es la Q Card?

RESPUESTA: Es así:



PREGUNTA: ¿Cómo funciona la Q Card?

RESPUESTA: La tarjeta funciona como una tarjeta de regalo o una tarjeta de débito prepaga, donde solo la CP&P depositará los fondos electrónicamente; usted no puede colocar fondos adicionales en la tarjeta.

PREGUNTA: ¿Cuáles son las ventajas de usar la Q Card?

RESPUESTA: Sus pagos se depositan de manera electrónica, segura y cómoda en su tarjeta. Ya no debe esperar a que lleguen los cheques por correo ni esperar en el banco para cobrarlos.

PREGUNTA: ¿Cómo me inscribo para recibir la Q Card?

RESPUESTA: Usted estará inscrito automáticamente para recibir la Q Card y se la enviaremos por correo. Si usted decide que desea cambiar por el depósito directo, consulte la información a continuación sobre depósitos directos.

PREGUNTA: Si elijo la Q Card, ¿puedo cambiar de opinión más adelante y elegir depósito directo?

RESPUESTA: Sí. Para solicitar un Formulario de inscripción de depósito directo o descargarlo, visite www.njquickcents.com. Si tiene más preguntas, llame al Servicio al Cliente del DCF al 844-830-6178. Sus pagos se seguirán depositando en su Q Card hasta que el depósito directo entre en vigencia en su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Qué sucede con los fondos en la tarjeta si cambio por depósito directo?

RESPUESTA: Los fondos actuales en su tarjeta permanecerán allí hasta que los gaste.

PREGUNTA: ¿Necesito una cuenta bancaria?

RESPUESTA: No. No necesita una cuenta bancaria para la Q Card.

PREGUNTA: ¿Recibo una nueva Q Card cada vez que recibo el Estipendio para la vida independiente?

RESPUESTA: No. Cada mes, su Estipendio para la vida independiente se depositará electrónicamente en la misma Q Card que recibió.

PREGUNTA: ¿Puedo hacer depósitos en la Q Card?

RESPUESTA: No. Solo la CP&P puede hacer depósitos en la tarjeta.

PREGUNTA: ¿Puedo recibir una segunda Q Card para otra persona?

RESPUESTA: No. Solo se emitirá una tarjeta para usted.

PREGUNTA: ¿Cómo activo mi Q Card?

RESPUESTA: Antes de que pueda usar la tarjeta, debe activarla llamando al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460 para crear un PIN. Los fondos en la tarjeta de débito estarán disponibles cuando la active.

PREGUNTA: ¿Qué es un PIN?

RESPUESTA: PIN significa número de identificación personal. Su PIN es un número de 4 dígitos. Mantenga siempre su PIN confidencial. Debe seleccionar un PIN para activar la Q Card cuando la reciba por correo.

PREGUNTA: ¿Qué sucede si no activo o selecciono un PIN para mi Q Card?

RESPUESTA: Si no activa/selecciona un PIN para su Q Card, no podrá acceder a los fondos de la tarjeta y esta permanecerá inactiva. Además, de acuerdo con la Ley Uniforme de Propiedad No Reclamada, NJSA 46:30B-1 y siguientes, cualesquier fondos que permanezcan en una tarjeta inactiva durante doce (12) meses después de la fecha de los pagos iniciales se considerarán como propiedad abandonada y dichos fondos se entregarán al Departamento de Hacienda (Department of the Treasury) de New Jersey. Para obtener información adicional sobre la Ley Uniforme de Propiedad No Reclamada, visite <http://www.unclaimedproperty.nj.gov/faqs-public.shtml>.

PREGUNTA: Una vez que reciba mi Q Card, ¿dónde debo llamar si tengo preguntas?

RESPUESTA: Llame al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460, durante las 24 horas, los siete días de la semana para hacer preguntas sobre lo siguiente:

- Cómo activar la Q Card.
- Cómo utilizar la Q Card.
- Si se pierde, se daña o le roban la Q Card.
- Si no recibió la Q Card.
- Si quiere disputar un cargo.
- Si la Q Card fue rechazada.
- Para consultar el saldo de la cuenta.
- Si tiene preguntas sobre la descripción de cargos.
- Si olvidó su PIN.

PREGUNTA: ¿Qué sucede si mi Q Card se pierde, se daña, me la roban o nunca la recibí?

RESPUESTA: Los titulares de tarjetas de débito deben comunicarse de inmediato con el Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460 para denunciar que la tarjeta se perdió, se dañó, fue robada o nunca la recibí, y solicitar una nueva.

PREGUNTA: ¿Hay cargos por llamar al Servicio al Cliente?

RESPUESTA: No hay cargos por llamar al Servicio al Cliente. Usted puede llamar al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460, durante las 24 horas, los siete días de la semana, o visitar www.goprogram.com.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo usar la Q Card?

RESPUESTA: Usted puede usar la Q Card para lo siguiente:

- Realizar compras, incluso compras en persona, en línea, por teléfono o por correo.
- Obtener dinero en efectivo de cajeros automáticos (ATM) participantes durante las 24 horas, los siete días de la semana.
- Obtener dinero en efectivo de comerciantes.
- Pagar facturas.

Los cargos de transacción en los que incurra, las compras y los retiros de dinero en efectivo se deducirán automáticamente de los fondos disponibles en su tarjeta. Consulte la descripción de cargos llamando al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460 o visitando www.go_program.com.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo consultar el saldo de mi Q Card?

RESPUESTA: Puede consultar su saldo si usted realiza lo siguiente:

- Llama al Servicio al Cliente de Go Program al 1-888-929-2460.
- Consulta el saldo en el recibo del ATM.
- Crea una cuenta en www.goprogram.com.

PREGUNTA: ¿Puedo ver un historial de transacciones de lo que gasté?

RESPUESTA: Sí. Usted puede recibir un informe gratuito de 30 días con la actividad de su cuenta si lo solicita. Si tiene acceso a una computadora, puede acceder al historial gratuito de gastos en línea en www.goprogram.com.

PREGUNTA: ¿Tiene cargos la Q Card?

RESPUESTA: Sí. Hay algunos cargos asociados con el uso de su Q Card. Recibirá por correo una Descripción de cargos, los Términos de uso y la Hoja de resumen de los términos de uso. Consulte estos documentos o visite www.goprogram.com o www.njquickcents.com para obtener información. También puede hablar con su trabajador social de la CP&P para obtener más información.

PREGUNTA: ¿Cómo puedo evitar los cargos?

RESPUESTA: La mejor forma de evitar los cargos cuando utiliza su Q Card es comprender los cargos asociados a esta. Algunas formas de evitar cargos incluyen utilizar cajeros automáticos de Money Pass para retirar efectivo y firmar para realizar sus compras en lugar de introducir su PIN. Para obtener más información, consulte la Descripción de los cargos, los Términos de uso y la Hoja de resumen de los términos de uso, además de hablar con su trabajador social de la CP&P.

PREGUNTA: ¿Dónde puedo obtener dinero en efectivo con mi Q Card?

RESPUESTA: Usted puede obtener dinero en efectivo de cualquier banco o institución financiera que tenga el logotipo de MasterCard®. Todo los bancos MasterCard® deben ofrecer retiros de dinero en efectivo asistidos por un cajero. Para realizar retiros en cajeros automáticos, busque el logotipo de MasterCard®, que se encuentra en más de 892,000 cajeros automáticos en todo el mundo. Consulte la descripción de cargos que recibió con su tarjeta o visite www.goprogram.com para obtener información.

PREGUNTA: ¿Dónde puedo comprar con mi Q Card?

RESPUESTA: Busque el logotipo de MasterCard®. Este logotipo muestra que la tienda acepta su Q Card. Además de los supermercados, muchas tiendas minoristas que aceptan MasterCard® le permitirán obtener dinero en efectivo con

sus compras. Consulte la descripción de cargos que recibió con su tarjeta o visite www.goprogram.com para obtener información.

Preguntas y respuestas sobre el depósito directo

PREGUNTA: ¿Qué es un depósito directo?

RESPUESTA: Con el depósito directo, sus Estipendios para la vida independiente se depositan electrónicamente en su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Cuánto cuesta un depósito directo?

RESPUESTA: La CP&P no cobra ningún cargo. Debe consultar con su banco para saber si este cobra algún cargo por depósitos directos.

PREGUNTA: ¿Cuáles son las ventajas de usar un depósito directo?

RESPUESTA: Sus pagos se depositan de manera electrónica, segura y cómoda en su cuenta bancaria. Ya no debe esperar a que lleguen los cheques por correo ni esperar en el banco para cobrarlos.

PREGUNTA: Si elijo el depósito directo, ¿puedo cambiar de opinión más adelante y elegir la Q Card?

RESPUESTA: Sí. Para cancelar el depósito directo y cambiarse a la Q Card, debe completar y enviar un Formulario de autorización para depósito directo y marcar la casilla para cancelar el método de pago a través de depósito directo y para la emisión de una Q Card. Puede encontrar este formulario en www.njquickcents.com.

PREGUNTA: ¿Necesito una cuenta bancaria para el depósito directo?

RESPUESTA: Sí. Necesita una cuenta bancaria para el depósito directo.

PREGUNTA: ¿Cómo me inscribo en el depósito directo?

RESPUESTA: Puede ingresar a www.njquickcents.com y descargar el formulario de inscripción de depósito directo. Deberá completar este formulario y enviarlo a la dirección que se indica o, por fax, al número que se indica. Si elige que su Estipendio para la vida independiente se deposite en su cuenta corriente, deberá incluir un cheque en blanco nulo de la cuenta corriente donde se realizará el depósito directo. No se aceptan cheques provisionales. Su nombre debe aparecer en la cuenta. Si elige que su depósito directo se deposite en su cuenta de ahorros, deberá solicitarle a su banco que incluya la cuenta correspondiente y el número de ruta en membrete del banco firmado por un representante del banco. Su nombre debe aparecer en la carta y en la cuenta. **El nombre de su cuenta corriente o de ahorros DEBE coincidir con el nombre asentado en la CP&P.**

PREGUNTA: ¿Cómo accedo a los pagos que se depositan en mi cuenta bancaria?

RESPUESTA: Usted puede acceder y usar estos fondos de la misma manera en que accede y usa otros fondos de su cuenta bancaria.

PREGUNTA: ¿Cuándo comenzarán mis pagos a depositarse electrónicamente en mi cuenta bancaria?

RESPUESTA: Cuando recibamos y procesemos su formulario de depósito directo, se prevé que su próximo Estipendio para la vida independiente se deposite de manera directa. Debe consultar con su banco las políticas de depósitos directos.

PREGUNTA: Tengo cuentas corriente y de ahorros separadas. ¿En qué cuenta se depositará mi Estipendio para la vida independiente?

RESPUESTA: Usted puede elegir la cuenta en la que se depositarán sus pagos.

PREGUNTA: ¿Puedo solicitar que mi Estipendio para la vida independiente se deposite en más de una cuenta?

RESPUESTA: No. Los pagos se depositan en solo una cuenta.

PREGUNTA: Una vez que elija una cuenta donde se depositarán mis fondos, ¿puedo cambiarla más adelante?

RESPUESTA: Sí. Para cambiar la cuenta, usted debe completar y volver a enviar el Formulario de autorización para depósito directo, y volver a marcar la casilla para cambiar el depósito directo. Puede encontrar este formulario en www.njquickcents.com.