Preguntas frecuentes sobre Wisely®

Cómo empezar

¿Cómo activo mi tarjeta?

Una vez que hayas recibido tu tarjeta, tendrás que activarla y configurar tu PIN (número de identificación personal). Por motivos de seguridad, no utilices información personal como PIN. Para activar tu tarjeta, inicia sesión en la app myWisely®[1] o en mywisely.com. Haz clic o toca en **Activar tarjeta** y sigue las instrucciones. También puedes llamar al 1-866-313-6901 para activar tu tarjeta.

¿Dónde puedo conseguir la app myWisely?

La app myWisely app[1] puede descargarse en la tienda Apple® o en Google Play™.



Cómo usar la tarjeta

¿Cómo puedo comprar con mi tarjeta?

Utiliza tu tarjeta Wisely por teléfono, en línea o en cualquier tienda donde se acepte la tarjeta de débito Mastercard® o en cualquier lugar donde se acepten las tarjetas de débito Visa®. También puedes agregar tu tarjeta Wisely a tu monedero móvil. Puedes utilizar el pago sin contacto en cualquier lugar donde se acepte Apple Pay®, Samsung Pay® o Google Pay.

¿Ofrece mi tarjeta Wisely alguna funcionalidad o beneficio?

Con una tarjeta Wisely, no tienes requisitos de saldo mínimo ni tarifas anuales.[2] Puedes optar por cobrar hasta dos días antes[3] una vez que hayas configurado el depósito directo[4], pagar tus facturas[5] y configurar sobres de ahorro[6]. Visita mywisely.com/benefits para obtener más información sobre estos beneficios.

¿Puedo utilizar mi tarjeta para hacer transacciones de débito o crédito?

Tu tarjeta Wisely puede utilizarse para realizar transacciones de débito o crédito. Las transacciones de débito requieren un número de identificación personal (PIN) y se utilizan mejor cuando se desea que un comerciante le reembolse dinero en efectivo. Estas transacciones no conllevan ninguna tarifa. Las transacciones a crédito no requieren PIN y no conllevan tarifas.[7]

¿Cómo puedo obtener dinero en efectivo con mi tarjeta?

Existen múltiples formas de obtener efectivo con tu tarjeta. Nota: La cantidad de efectivo autorizada para retirar en comercios y cajeros automáticos puede presentar límites.[8]

- **Reembolso en los comercios participantes:** La forma más fácil de obtener reembolso en efectivo con tu tarjeta es en los lugares donde ya compras, como almacenes y supermercados.
- **Cajeros automáticos:** Obtén dinero en efectivo en millones de cajeros automáticos de todo el mundo, incluidos decenas de miles de cajeros automáticos de la red sin recargo en todo el país.[8]
- **Efectivo en un banco:** Acude a cualquier banco participante, comunica al cajero que deseas realizar una operación en ventanilla y dile el importe que deseas retirar. Es posible que te pidan que muestres tu documento de identidad. Encuentra los bancos participantes en la app myWisely.[1]

¿Puedo agregar mi tarjeta Wisely a Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay?

Sí. Las tarjetas Wisely pueden agregarse a monederos móviles para utilizarlas en tiendas participantes, en línea y en apps que acepten Apple Pay, Samsung Pay y Google Pay. Inicia sesión en la app myWisely[1] para agregar automáticamente tu tarjeta Wisely a tu monedero móvil.

Cómo gestionar tu cuenta

¿Puedo solicitar una tarjeta para mi cónyuge o un miembro de mi familia?[9]

Por supuesto. Como afiliado principal a Wisely, puedes solicitar hasta tres tarjetas para tu cónyuge u otros familiares. Las tarjetas adicionales de Wisely pueden utilizarse para realizar compras en puntos de venta o en línea en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa o Mastercard. Esto elimina la necesidad de llevar dinero en efectivo al hacer compras, pagar facturas, salir a comer y cualquier otra actividad cotidiana. Los titulares de tarjetas adicionales también pueden descargar la app myWisely[1] para ver y gestionar su cuenta. Para obtener más información, consulte el Acuerdo de tarjetahabiente y Lista de tarifas.[10]

¿Cómo puedo consultar mi saldo y ver el historial de transacciones sin pagar una tarifa?[7]

Inicia sesión en la app myWisely[1] o en mywisely.com para consultar tu saldo, ver el historial de transacciones, encontrar cajeros automáticos cercanos, ver las tendencias de gasto y mucho más. También puedes configurar alertas por correo electrónico, push o SMS,[1] incluidas las notificaciones de saldo bajo cuando llegues al monto que decidas.

¿Se cobran tarifas[2] por utilizar mi tarjeta?

No se cobran tarifas por sobregiro[2] porque no permitimos que se produzcan sobregiros en la tarjeta.[10] No se cobran tarifas de saldo mínimo, cuotas mensuales ni cuotas anuales. Es posible que se apliquen tarifas por inactividad tras un determinado período de inactividad. Ten en cuenta que también aplican tarifas por utilizar determinadas funciones de tu tarjeta Wisely. Accede a tu cuenta Wisely y consulta la lista de tarifas de Wisely para ver todas las tarifas que se aplican a tu cuenta.[2]

¿Qué es una retención previa a la autorización?

Ciertas compras (como hoteles, restaurantes, alquiler de coches, gasolineras, etc.) requieren autorización previa y pueden retener temporalmente dinero del saldo de tu tarjeta que sería mayor que el importe real de la compra una vez procesada.

¿Puedo llevarme esta tarjeta si cambio de trabajo?

Sí. Utilice la tarjeta Wisely para realizar el depósito directo[4] de dinero procedente de múltiples fuentes, incluidos empleos secundarios, independientemente de su empleador. Las tarjetas Wisely Pay pueden requerir una verificación de identidad[11]. Consulta el reverso de tu tarjeta para determinar qué tipo de tarjeta tienes.

¿Puedo enviar dinero a familiares y amigos?

Por supuesto. Puedes vincular tu tarjeta a todas tus aplicaciones peer-to-peer favoritas, como Venmo® o PayPal®. O, si lo prefieres, puedes comprar un MoneyPak®[12] en una tienda cercana para enviar dinero en efectivo a amigos y familiares.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con el equipo de Atención al afiliado de Wisely?

Si necesitas hablar con el Servicio de Atención al afiliado de Wisely o ponerte en contacto con nosotros para plantearnos preguntas, dudas o problemas, puede llamarnos al 1-866-313-6901. **Estamos disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana.**

wisely by ADP

Fraude y seguridad

¿Qué ocurre si pierdo la tarjeta, me la roban o la utilizan sin mi permiso?

No te preocupes. No eres responsable de las compras no autorizadas. Puedes bloquear instantáneamente tu tarjeta en la app móvil myWisely[1] o en mywisely.com para que no se pueda utilizar. Ve a **Configuración de la cuenta** y, a continuación, abre **Configuración de la tarjeta** para bloquearla**.** Si encuentras tu tarjeta, puedes desbloquearla al instante y volver a utilizarla.

Si no encuentras tu tarjeta o crees que se ha producido un error en una transacción con ella, ponte en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al afiliado llamando al 1-866-313-6901. Cancelaremos tu tarjeta y transferiremos los fondos a una nueva tarjeta que te enviaremos. Ten en cuenta que los fondos no se transfieren hasta que se haya activado tu nueva tarjeta.

¿Qué hago si tengo una pregunta o creo que hay un error en una transacción con mi tarjeta?

Ponte en contacto inmediatamente con el Servicio de atención al afiliado de Wisely llamando al 1-866-313-6901 y te proporcionaremos asistencia.

¿Por qué querría bloquear o desbloquear mi tarjeta?

Tu tarjeta no podrá ser utilizada por nadie mientras esté bloqueada, lo que agrega un nivel adicional de seguridad. Puedes bloquear o desbloquear tu tarjeta iniciando sesión en la app myWisely[1] o en mywisely.com.

¿Cómo me notificará Wisely la actividad inusual de mi cuenta?

Utilizamos mensajes de texto bidireccionales,[1] lo que facilita la recepción y respuesta a alertas importantes en cuestión de segundos tras una transacción rechazada. Verifica que el número de teléfono que tenemos para comunicarnos contigo en tu registro sea un número de celular válido que pueda recibir mensajes de texto.[1] Además, asegúrate de descargar la app myWisely[1] para ver las últimas actualizaciones, gestionar tu cuenta y ver tus transacciones.

¿Qué es un aviso de viaje?

Un aviso de viaje es una medida de seguridad mejorada que te ayuda a protegerte contra el fraude cuando utilizas tu tarjeta Wisely mientras viajas fuera de tu estado de residencia, estado(s) limítrofe(s) e internacionalmente.

Tu tarjeta Wisely funcionará en tu estado de residencia y en cualquier estado limítrofe una vez activada. Sin embargo, tu tarjeta puede ser rechazada si viajas fuera de tu estado y de los estados limítrofes. Para establecer un aviso de viaje, inicia sesión en la app myWisely[1] o en mywisely.com. A continuación, selecciona **Configuración de la cuenta > Configuración de la tarjeta > Avisos de viaje.** También puedes llamar al Servicio de atención al afiliado de Wisely al 1-866-313-6901.

Nota: No es necesario agregar un aviso de viaje para las transacciones realizadas en el país cuando utilizas tu monedero digital, como Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay, o si introduces tu tarjeta con chip en el punto de venta. Puedes solicitar una tarjeta personalizada con chip EMV sin costo alguno[8] llamando al Servicio de Atención al afiliado de Wisely al 1-866-313-6901.

¿Puedo utilizar mi tarjeta Wisely fuera de Estados Unidos?

Sí, puedes utilizar todas las tarjetas Wisely fuera de EE. UU. donde se acepte la tarjeta de débito Mastercard o las tarjetas de débito Visa internacionalmente. Para utilizar tu tarjeta Wisely en transacciones fuera de EE. UU., incluidos los territorios de EE. UU., establece un aviso de viaje en la app myWisely.[1]

Nota: Cuando utilizas un cajero automático internacional, se aplica una comisión a tu tarjeta. El tipo de cambio lo calcula el banco que ofrece el cajero automático. Consulta el Acuerdo de tarjetahabiente y Lista de tarifas para conocer las tarifas de uso aplicables.

¿Tienes más preguntas sobre tu tarjeta Wisely y la gestión de tu cuenta?

Encuentra la lista completa de nuestras preguntas frecuentes en mywisely.com/help o escanea aquí para verla:

wisely by ADP

1. Es posible que se apliquen tarifas estándar de mensajes y de datos.
2. Para obtener más información y ver las tarifas aplicables, inicia sesión en la app myWisely o en mywisely.com para ver el Acuerdo de tarjetahabiente y Lista de tarifas.
3. Debes optar por el depósito directo anticipado en mywisely.com o en la app móvil myWisely. El depósito directo anticipado de los fondos no está garantizado y está sujeto al apoyo del pagador y al calendario de la instrucción de pago del pagador. La afirmación de una financiación más rápida se basa en una comparación de nuestra política de poner los fondos a disposición al recibir la instrucción de pago con la práctica bancaria típica de contabilizar los fondos en el momento de la liquidación. Consulta la información completa en mywisely.com o la app myWisely. Espera hasta tres semanas para que los fondos se carguen en la tarjeta después de la configuración inicial del depósito directo en tu tarjeta.
4. Espera hasta tres semanas para que tu pago se cargue en la tarjeta después de la configuración inicial del depósito directo en tu tarjeta.
5. La función de Pago de facturas, con tecnología de Papaya, está disponible a través de la app myWisely. Se aplican condiciones y límites adicionales. Esta oferta opcional no es un producto o servicio de Fifth Third Bank, o [Mastercard, Visa], ni Fifth Third Bank, o Mastercard, Visa respaldan esta oferta.
6. Los importes transferidos a tu Sobre de Ahorros ya no aparecerán en tu saldo disponible. Puedes transferir dinero de tu Sobre de Ahorros a tu saldo disponible con la app myWisely o en mywisely.com.
7. Aunque esta función es gratuita, el uso de esta tarjeta lleva asociados otros gastos y costos de transacción, así como determinados términos y condiciones. Para obtener más información, inicia sesión en la app myWisely o en mywisely.com para ver el acuerdo de tarjetahabiente y la lista de todas las tarifas.
8. La cantidad de operaciones en cajeros automáticos exentas de comisiones puede ser limitada. Consulta el programa de tarifas de tu Acuerdo de tarjetahabiente para obtener más información.
9. Información importante para abrir una cuenta de Tarjeta: Para ayudar al gobierno federal a luchar contra la financiación del terrorismo y las actividades de lavado de dinero, la Ley USA PATRIOT exige a todas las instituciones financieras y a sus terceros que obtengan, verifiquen y registren información que identifique a cada persona que abra una cuenta de Tarjeta. Qué significa esto para ti: cuando abras una cuenta de Tarjeta, te pediremos tu nombre, dirección, fecha de nacimiento y otros datos que nos permitan identificarte. También podemos pedirte que nos muestres tu permiso de conducir u otros documentos identificativos.
10. Debido a que esta tarjeta es prepaga, solo puedes gastar lo que hay en la tarjeta y, por lo tanto, no puedes realizar sobregiros.
11. Si tienes una tarjeta Wisely Pay o Wisely Cash (compruébalo en el reverso de tu tarjeta), el acceso a ciertas funciones o la carga de fondos de fuentes distintas a la empresa a través de la cual recibiste tu tarjeta requiere que verifiques tu identidad, que puedes solicitar en la app myWisely o llamando al número que aparece en el reverso de tu tarjeta. El proceso de verificación de identidad utiliza tu información personal que ya está en el archivo, la cual debe ser validada. Si no podemos verificar tu identidad, la tarjeta puede restringirse o cerrarse. Es posible que no esté disponible para todos los tarjetahabientes.
12. Puedes cargar entre $20 y $500 en efectivo en tu tarjeta Wisely por una tarifa plana de hasta $5.95 (sujeto a los límites de la tarjeta y del saldo). Si tienes una tarjeta Wisely Pay o Wisely Cash (compruébalo en el reverso de tu tarjeta), esta función requiere una verificación de identidad que puede no estar disponible para todos los tarjetahabientes. Debes confirmar tu acceso a esta función antes de intentar cargar efectivo en tu tarjeta.

La tarjeta Wisely Pay Visa® es emitida por Fifth Third Bank, N.A., miembro de la FDIC, conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. La tarjeta Wisely Pay Mastercard es emitida por Fifth Third Bank, N.A., miembro de la FDIC, conforme a una licencia de Mastercard International Incorporated. La tarjeta Wisely Direct Mastercard es emitida por Fifth Third Bank, N.A., miembro de la FDIC. ADP es una ISO registrada de Fifth Third Bank, N.A. La tarjeta Wisely Pay Visa puede utilizarse en todos los lugares donde se acepten tarjetas de débito Visa. Visa y el logotipo de Visa son marcas registradas de Visa International Service Association. Las tarjetas Wisely Pay Mastercard y Wisely Direct Mastercard pueden utilizarse donde se acepte la tarjeta de débito Mastercard. Mastercard y el diseño de los círculos son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. Apple y el logotipo de Apple son marcas registradas de Apple Inc. App Store es una marca de servicio de Apple Inc. registrada en EE. UU. y otros países. Google Play y el logotipo de Google Play son marcas comerciales de Google LLC. Samsung Pay es una marca registrada de Samsung Electronics Co., Ltd. ADP, el logotipo de ADP, Wisely, myWisely y el logotipo de Wisely son marcas registradas de ADP, Inc. Copyright © 2025 ADP, Inc. Todos los derechos reservados.