

## Commerce Bank Claims Payments Card - Frequently Asked Questions

### What is it?

The Claims Payments Card is a Visa® prepaid card, a safer and more convenient way to receive payment on your insurance claim. Instead of a paper check, your payment will be electronically deposited to the card by your insurance company and the funds will be immediately available to you.

### How can I use it?

Your Card can be used to make purchases or get cash (subject to the available balance on the Card). It is not a credit card.

### Can I use my card to pay bills?

Yes, you may pay bills to any company that accepts Visa debit cards for payment.

### Where can I use it?

- Anywhere Visa debit cards are accepted, including online purchases.
- At ATMs displaying the Allpoint®, Visa or Plus® logo worldwide. Fees may apply.\*
- At bank lobbies displaying the Visa logo (cash from a teller). Fees may apply.\*
- At thousands of retailers accepting PIN-based transactions with fee-free cash back, including grocery, drug and discount stores.

### Is there a monthly limit on the number of transactions I can make?

No. As long as funds are available on your Card, you can make as many purchases and cash back transactions as you like.

### Is a new card issued for each claim payment?

In general, multiple payments for an insurance claim will be loaded to the same card. Payments for multiple claims may also be loaded to the same card. The insurance company will notify you if a new card will be issued for payment of any claim.

### Are there any special types of transactions I should know about before I shop?

- Gas Stations - If you use your Card at an automated fuel dispenser (i.e., pay at the pump) it may result in a hold on your funds of \$75.00 or more. To avoid this hold, you may go into the gas station and pay the cashier for your purchase in advance, and specify the exact dollar amount of gas you would like to purchase.
- Restaurants and Other Merchants - Restaurants, hair salons and some other types of merchants may obtain an authorization on the Card for an amount greater than the total service bill to cover any gratuity that may be added. Be sure that the balance on the Card is sufficient to cover the cost of the bill plus any anticipated gratuity. If the Card is declined, ask the merchant to obtain an authorization for an amount equal to or less than the balance on your Card. Pay the difference with another form of payment.
- Hotels - Hotels may put a hold on your Card in the amount of your estimated bill, which will make that amount unavailable for other purchases. The hold may last from the time you check in to a few days after you check out. See the Cardholder Agreement for more information about cancelling hotel reservations or other authorizations on the Card.
- Auto Rentals - Auto rental establishments may require you to reserve your car with a credit card. They may allow you to use your Card for the final payment. Please check with the establishment for their specific procedures.

### How do I get cash?

- Get fee-free cash back by using a PIN when making purchases at many retailers such as grocery, drug or discount stores.
- Withdraw money at any Allpoint Network (Allpointnetwork.com), Visa or Plus ATM. Fees may apply.\*
- Make teller cash withdrawals at ANY bank that performs cash advances for Visa. Fees may apply.\*

### Are there fees associated with the Card?

See the Cardholder Agreement for complete list of fees.

### How can I avoid getting charged fees?

- Make only one cash withdrawal per week at Commerce Bank or Allpoint Network ATMs
- Get fee-free cash back using your PIN when making a purchase
- Make only one teller cash withdrawal per week, available from ANY bank that performs cash advances for Visa
- Monitor balance, transactions and monthly E-Statements online at the web site shown on your card.

### Can other funds be loaded onto my Card?

No. Only your insurance claim payments can be loaded onto your Card at the direction of the insurance company.

### Can the Card be overdrawn?

Transactions are not normally approved when funds are not available on your Card. In the event that, for any reason, a transaction with insufficient funds is authorized (for example, due to systems malfunction, a late submission by a merchant, or intervening transactions) creating a negative balance or "shortage", you must reimburse us promptly for the amount of the shortage. We may deduct the shortage from the next funds loaded to the Card, subject to applicable law. If your Card has a negative balance and no further load occurs, you are responsible for the negative balance amount.

### Will I get statements?

Electronic statements are available at no charge online at the web site shown on your card, or a paper statement can be requested and mailed for a fee.\* Transaction history can also be obtained by calling Customer Service at 866-210-3170. Fees may apply.\*

### How can I check the balance on my Card and keep track of my purchases?

- Online at the web site shown on your card
- By calling Customer Service at 866-210-3170. (Spanish option available). Fees may apply.\*
- Sign up for Text Alerts. Log on to your Card account at the web site shown on your card, choose "Profile", choose "Text Alerts" and select from available text alert options. You can manage your text alerts options at any time. Fees may apply.\* Text message fees from your wireless carrier may also apply.

### How do I get my PIN?

You must select your PIN at the web site shown on your card.

### If the amount loaded to my Card is incorrect or if my Card has not been loaded, who do I contact?

Contact the insurance company managing your claim.

### What if my Card is lost or stolen?

Immediately report the Card lost or stolen by calling 866-210-3170. A new Card will be requested and the funds will be transferred to your new Card. The new Card will arrive in approximately 7-10 business days at your home address or other address requested. Expedited shipping is also available. Fees may apply.\*

We ask, listen and solve.



**Commerce Bank**  
Member FDIC

ClaimsPaymentsCard.com / 866-210-3170

\*Refer to the Cardholder Agreement for a complete list of fees.

# Tarjeta para pagos de reclamaciones del Banco Commerce: las preguntas más frecuentes

## ¿Qué es?

La tarjeta para el pago de reclamaciones es una tarjeta de Visa® pagada por anticipado; es una forma más segura y cómoda de recibir los pagos de las reclamaciones de su seguro. En lugar de recibir un cheque, la compañía de seguros le depositará el pago de forma electrónica en su tarjeta y los fondos estarán a su disposición inmediatamente.

## ¿Cómo puedo usarla?

Puede usar la tarjeta para hacer compras u obtener dinero en efectivo (siempre y cuando haya saldo disponible en la tarjeta). No es una tarjeta de crédito.

## ¿Puedo utilizar la tarjeta para pagar cuentas?

Si, puede pagar la cuenta de cualquier empresa que acepte pagos con tarjetas de débito Visa.

## ¿Dónde puedo usarla?

- En todo lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa, inclusive para hacer compras por Internet.
- En cajeros automáticos de todo el mundo que exhiban el logotipo de Allpoint®, Visa o Plus®. Puede que apliquen cargos.\*
- En el vestíbulo de los bancos que exhiban el logotipo de Visa (retirada de efectivo en ventanilla). Puede que apliquen cargos.\*
- En miles de comercios minoristas que acepten transacciones basadas en el número de identificación personal (PIN), incluso en supermercados, farmacias y tiendas de descuento.

## ¿Hay un límite en la cantidad de transacciones que puedo realizar al mes?

No. Mientras que haya fondos en su tarjeta, puede realizar todas las compras y transacciones de dinero en efectivo que desee.

## ¿Se emite una tarjeta nueva para cada pago de reclamación?

Por lo general, se cargarán a la misma tarjeta diversos pagos procedentes de una reclamación del seguro. Los pagos por diversas reclamaciones también pueden cargarse a la misma tarjeta. La compañía de seguros le notificará si se expedirá una nueva tarjeta para el pago de alguna reclamación.

## Antes de realizar compras, ¿debería estar al tanto de alguna clase especial de transacciones?

- Gasolineras: el usar su tarjeta en un surtidor de gasolina automático (por ejemplo, si paga directamente en el surtidor) podría ocasionar una retención de fondos de \$75,00 dólares o más. Para evitar esta retención, puede optar por entrar en el establecimiento y pagarle a la dependienta por adelantado y especificar la cantidad exacta de gasolina que le gustaría adquirir.
- Restaurantes y otros comercios: es posible que los restaurantes, peluquerías y otra clase de comercios obtengan autorización por una cantidad mayor al monto total de la cuenta y así cubrir cualquier propina que se pudiera agregar. Asegúrese de que tiene suficiente saldo en la tarjeta para cubrir el total de la cuenta y cualquier propina que se anticipe. Si se rechaza la tarjeta, pídale al establecimiento que obtenga autorización por una cantidad equivalente o menor al saldo de su tarjeta y pague la diferencia con otra forma de pago.
- Reservas de hotel: puede que los hoteles retengan de manera provisional el monto aproximado de su factura, lo que significa que esa cantidad no estará disponible para efectuar otras compras. La retención podría durar desde el momento en que se registra hasta unos cuantos días después de que se marche del hotel. Consulte el acuerdo del titular de la tarjeta para más información sobre la cancelación de reservas de hotel u otras autorizaciones asociadas con la tarjeta.
- Alquiler de autos: puede que los establecimientos de alquiler de autos exijan que reserve su auto con una tarjeta de crédito. Tal vez le permitan usar su tarjeta para efectuar el pago final. Por favor, confirme los procedimientos concretos con el establecimiento.

## ¿Cómo consigo dinero en efectivo?

- Obtenga dinero en efectivo sin cargo al utilizar su número PIN cuando haga sus compras en muchos comercios minoristas, como supermercados, farmacias y tiendas de descuento.
- Retire dinero en cualquiera de los cajeros automáticos de la red de Allpoint (Allpointnetwork.com, Visa o Plus). Puede que apliquen cargos.\*
- Efectúe retiradas de dinero en CUALQUIER banco que haga anticipos de dinero para Visa. Puede que apliquen cargos.\*

## ¿Hay cargos asociados con el uso de la tarjeta?

Para una lista completa de cargos, consulte el acuerdo del titular de la tarjeta.

## ¿Cómo puedo evitar que se me cobren tarifas?

- Efectúe solo una retirada de dinero por semana en el Banco Commerce o en cajeros de la red Allpoint
- Obtenga dinero en efectivo sin cargo al utilizar su número PIN cuando haga una compra
- Efectúe solo una retirada de dinero en ventanilla por semana; disponible en CUALQUIER banco que haga anticipos de dinero para Visa.
- Controle su saldo, sus transacciones y sus estados electrónicos de cuenta en línea en el sitio web que se indica en su tarjeta.

## ¿Pueden cargarse otros fondos a mi tarjeta?

No. Únicamente los pagos para reclamaciones del seguro pueden cargarse a la tarjeta siguiendo las instrucciones de la compañía aseguradora.

## ¿Puede haber un sobregiro en la tarjeta?

Por lo general, no se autorizan las transacciones cuando no hay suficientes fondos en la tarjeta. En caso de que, por cualquier motivo, se autorice una transacción cuando no hay suficientes fondos (por ejemplo, debido a una avería del sistema, la presentación tardía de un comerciante o debido a transacciones intermedias) y se produce un saldo negativo o una "deficiencia", usted deberá reembolsarnos la cantidad de la deficiencia prontamente. Puede que deduzcamos la deficiencia del siguiente depósito de fondos que se carguen a la tarjeta, conforme a la ley pertinente. Si su tarjeta tiene un saldo negativo y no se efectúan más depósitos, usted será responsable por el monto del saldo negativo.

## ¿Recibiré estados de cuenta?

Los estados electrónicos están disponibles sin cargo en línea en el sitio web que se indica en su tarjeta, o se pueden pedir los estados de cuenta por escrito y se les enviarán por correo por un cargo.\* También se puede obtener un historial de las transacciones si se llama al servicio de atención al cliente al teléfono 866-210-3170. Puede que apliquen cargos.\*

## ¿Cómo puedo verificar el saldo de mi tarjeta y mantenerme al tanto de mis compras?

- En línea en el sitio web que se indica en su tarjeta.
- Si se llama al servicio de atención al cliente al teléfono 866-210-3170. (Existe la opción de comunicarse en español). Puede que apliquen cargos.\*
- Inscríbase para recibir alertas mediante mensajes de texto. Acceda a la cuenta de su tarjeta en el sitio web que se indica en su tarjeta, elija "Profile" (perfil), elija "Text Alerts" (alertas mediante mensajes de texto) y escoja entre las distintas opciones. Puede cambiar sus opciones de mensajes de alerta en cualquier momento. Puede que apliquen cargos.\* Puede que su compañía telefónica también le cobre cargos por los mensajes de texto.

## ¿Cómo obtengo mi número PIN?

Debe elegir su número PIN en el sitio web que se indica en su tarjeta.

## Si la cantidad que se cargó en la tarjeta es incorrecta o si no se cargó la cantidad en la tarjeta, ¿con quién debo comunicarme?

Comuníquese con la compañía de seguros que administra su reclamación.

## ¿Qué debo hacer si se me pierde o me roban la tarjeta?

Notifique la pérdida o el robo de su tarjeta de inmediato al teléfono 866-210-3170. Se solicitará una nueva tarjeta y los fondos se le transferirán a la tarjeta nueva. La tarjeta nueva le llegará en el plazo aproximado de 7 a 10 días hábiles a su domicilio o a cualquier otra dirección que se solicite. También está disponible el envío expreso. Puede que apliquen cargos.

We ask, listen and solve.



Commerce Bank

Member FDIC

ClaimsPaymentsCard.com / 866-210-3170

\*Refer to the Cardholder Agreement for a complete list of fees.