

## INFORMACIÓN GENERAL

### Activación de tarjetas

#### 1. ¿Cómo activar su tarjeta de crédito o débito Helm y crear un PIN?

Para activar su tarjeta y configurar su PIN, **siga estos pasos:**

1. Llame a la línea IVR para la activación y creación del PIN de la tarjeta:
  - **Dentro de los EE. UU.:** 1-800-290-7893
  - **Llamadas internacionales:** 1-206-624-7998 (fuera de los EE. UU.).



2. Siga las indicaciones de voz para ingresar la información requerida con el teclado de su teléfono.
3. Una vez confirmado, se establecerá el PIN seleccionado y podrá comenzar a usar su tarjeta.

### Tarjetas perdidas o robadas

#### 2. ¿Qué debe hacer si pierde o le roban su tarjeta?

Si pierde o le roban su tarjeta, **bloquee de inmediato su tarjeta en DX Online y llámenos** para que podamos ayudarle a protegerse de transacciones no autorizadas. Cancelaremos su tarjeta actual y emitiremos un reemplazo.

#### Soporte de Helm



+1 (305) 329-7330

**Número de teléfono**



De lunes a viernes, de  
8:30 a.m. to 6:00 p.m. (EST)

**Disponibilidad**

#### Dentro de los EE. UU.



+1 (888) 297-3416

**Número de teléfono**



24/7

**Disponibilidad**

#### Llamadas internacionales



+1 (206) 389-5200

**Número de teléfono**



24/7

**Disponibilidad**

**Travel Plans**

**3. ¿Dónde puede notificar sus próximos planes de viaje nacionales o internacionales con sus tarjetas Helm Bank USA?**

Visite nuestro sitio web en <http://www.helmbankusa.com/travel-forms> e indique la información de sus próximos viajes internacionales y nacionales. Esto garantizará el uso sin inconvenientes de sus tarjetas durante los viajes.

**TARJETAS DE CRÉDITO**

**Tipos de tarjetas**

**4. Información de la tarjeta**



**Helm Visa Platinum**



\$5,000

**Monto mínimo de garantía requerido**



\$510.00

**Límite de retiro en efectivo en cajeros automáticos por día**



\$100.00

**Tarifa anual**



**Helm Visa Gold**



\$2,000

**Monto mínimo de garantía requerido**



\$510.00

**Límite de retiro en efectivo en cajeros automáticos por día**



\$75.00

**Tarifa anual**



**Helm Visa Business**



\$2,000

**Monto mínimo de garantía requerido**



—



\$75.00

**Tarifa anual por tarjeta**

### Acceso a su cuenta en línea

#### 5. ¿Dónde puede administrar y pagar su tarjeta de crédito en línea?

**DX Online** es nuestro portal de gestión de tarjetas de crédito en el que puede suscribirse a estados de cuenta electrónicos, realizar pagos, bloquear y desbloquear su tarjeta de crédito de forma segura, consultar su límite de crédito y mucho más. También puede realizar pagos a sus tarjetas de crédito de otros bancos desde su cuenta a través de DX Online sin ningún costo.



Inscríbese en DX Online escaneando este código QR o utilizando el siguiente enlace: <https://dxonline-apps-s2-cloud.pscu.com/wps/portal/accesspoint/login?req=di6CWGYecpYol98Lmayv8g>

#### 6. ¿Cómo funciona el Programa “Extra Awards”?

**Extra Awards** es nuestro portal donde gana puntos por cada dólar gastado con su tarjeta de crédito. Estos puntos se pueden canjear por varias recompensas, como dinero en efectivo, viajes, productos y tarjetas de regalo.



Inscríbese en Extra Awards escaneando el siguiente código QR o utilizando el siguiente enlace: <https://my.extraawards.com/Login>

### Ciclo de facturación de tarjetas de crédito

#### 7. ¿Cuándo comienza y termina el ciclo de facturación de la tarjeta de crédito?

El ciclo de facturación de la tarjeta de crédito comienza el día 2 de cada mes. Durante este período, se registran todas las transacciones de su tarjeta de crédito, incluidas las compras, los pagos y las tarifas. Tiene una duración aproximada de 28 a 31 días, dependiendo del mes. Al final del ciclo de facturación, se genera su estado de cuenta. La fecha de cierre del estado de cuenta es el primer día de cada mes.

**8. ¿Cuándo es la fecha de vencimiento del pago de las tarjetas de crédito?**

La fecha de vencimiento del pago de las tarjetas de crédito es el 27 de cada mes.

**9. ¿Qué significa “pago total” en su tarjeta de crédito y cómo afecta la fecha de cierre de la tarjeta?**

“Pago total” se refiere al monto total que debe pagar en su tarjeta de crédito. Si realiza el pago completo antes de la fecha de cierre, evitará los cargos por intereses y mantendrá un buen historial crediticio. Sin embargo, si no paga todo el saldo, se aplicarán intereses al saldo pendiente después de la fecha de cierre.

**10. ¿Cómo puede cambiar el pago automático de mínimo a completo o viceversa en su tarjeta de crédito?**

Puede hacerlo a través de DX Online, nuestro portal de gestión de tarjetas de crédito, o puede solicitar nuestro formulario de pago automático a Helm Support para cambiar el pago. Los pagos realizados a través de DX Online antes de las 6:00 p. m. ET se aplicarán al día siguiente.

**11. ¿Cuáles son las horas para realizar pagos y cuánto tiempo tarda un pago en ser efectivo?**

Los pagos se pueden realizar en cualquier momento a través de su cuenta en línea. Sin embargo, tenga en cuenta que los pagos realizados después de las 5 p. m. o durante los fines de semana y días festivos pueden tardar hasta dos días hábiles en reflejarse en su cuenta.

**Límite de la tarjeta de crédito**

**12. ¿Cómo puede aumentar el límite de su tarjeta de crédito?**

Si desea aumentar el límite de su tarjeta de crédito, comuníquese con su gerente de cuenta o con Helm Support. Recuerde que la aprobación de un aumento del límite de crédito está sujeta a la revisión del crédito y a otros criterios de elegibilidad del banco.

## **TARJETA DE DÉBITO**

### **13. Información de la tarjeta**



#### **Tarjeta de débito**



\$1,500

**Límite diario de compras en dólares**



\$505.00

**Límites diarios de retiro de efectivo**



- USD 2,50 por operación de retiro de efectivo en cajero automático
- 1% adicional del monto de la transacción al retirar fondos fuera de los EE. UU.

#### **Tarifas asociadas**