

## CARDHOLDER AGREEMENT

### IMPORTANT – PLEASE READ CAREFULLY

#### This Cardholder Agreement contains an Arbitration Clause requiring all claims to be resolved by way of binding arbitration.

#### 1. Terms and Conditions/Definitions for the Blue Elite Visa® Prepaid Card

This Cardholder Agreement (“Agreement”), including the long form fee disclosure (“List of All Fees”), that accompanies the Card and is available by logging on at [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com), outlines the terms and conditions under which the Blue Elite Visa Prepaid Card has been issued to you by The Bancorp Bank, Wilmington, Delaware (“The Bancorp Bank” or “Issuer”). The Issuer is an FDIC insured member institution. “Card” means the Blue Elite Visa Prepaid Card issued to you by The Bancorp Bank. By accepting and using the Card, you agree to be bound by the terms and conditions contained in this Agreement. “Card Account” means the records we maintain to account for the value of claims associated with the Card.

“You” and “your” mean the person or persons who have received the Card and are authorized to use the Card as provided for in this Agreement. “We,” “us,” and “our” mean the Issuer, our successors, affiliates or assignees. You acknowledge and agree that the value available in the Card Account is limited to the funds that you have loaded onto the Card Account. You agree to sign the back of the Card immediately upon receipt. The expiration date of the Card is identified on the front of your Card. The Card is a prepaid card. The Card is not connected in any way to any other account. The Card is not a credit card. The Card is not for resale. You will not receive any interest on your funds in the Card Account. The Card will remain the property of the Issuer and must be surrendered upon demand. The Card is nontransferable, and it may be canceled, repossessed, or revoked at any time without prior notice subject to applicable law. The Card is not designed for business use, and we may close your Card if we determine that it is being used for business purposes. We may refuse to process any transaction that we believe may violate the terms of this Agreement.

Our business days are Monday through Friday, excluding federal holidays, even if we are open. Any references to “days” found in this Agreement are calendar days unless indicated otherwise.

Write down your Card number and the customer service phone number provided in this Agreement on a separate piece of paper in case your Card is lost, stolen, or destroyed. Keep the paper in a safe place. Please read this Agreement carefully and keep it for future reference.

#### 2. IMPORTANT INFORMATION ABOUT PROCEDURES FOR OPENING A NEW CARD ACCOUNT

To help the government fight the funding of terrorism and money laundering activities, federal law requires all financial institutions to obtain, verify, and record information that identifies each person who opens a Card Account. What this means for you: When you open a Card Account, we will ask for your name, address, date of birth, and other information that will allow us to identify you. We may also ask to see a copy of your driver’s license or other identifying documents.

#### 3. Activate Your Card

You must activate your Card before it can be used. You may activate your Card by calling Cardholder Services at the phone number located on the “*List of All Fees*”, or online by visiting at [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com), or via the Prepaid CardConnect mobile application. You will need to provide personal information in order to verify your identity.

#### 4. Personal Identification Number

You will not receive a Personal Identification Number (“PIN”) with your Card. However, you will be prompted to select a PIN when you activate your Card. See the activation instructions in the “Activate Your Card” section. You should not write or keep your PIN with your Card. Never share your PIN with anyone. When entering your PIN, be sure it cannot be observed by others and do not enter your PIN into any terminal that appears to be modified or suspicious. If you believe that anyone has gained unauthorized access to your PIN, you should advise us immediately following the procedures in the paragraph labeled “*Your Liability for Unauthorized Transfers.*”

#### 5. Authorized Card Users

You are responsible for all authorized transactions initiated and fees incurred by use of your Card. If you permit another person to have access to your Card or Card number(s), we will treat this as if you have authorized such use and you will be liable for all transactions and fees incurred by those persons. You are wholly responsible for the use of each Card according to the terms and conditions of this Agreement.

#### 6. Secondary Cardholder

You may not request an additional Card for another person.

#### 7. Your Representations and Warranties

By activating the Card or by retaining, using or authorizing the use of the Card, you represent and warrant to us that: (i) you are at least 18 years of age (or older if you reside in a state

where the majority age is older); (ii) you are a U.S. citizen or legal alien residing in the fifty (50) states of the United States (“U.S.”) or the District of Columbia; (iii) you have provided us with a verifiable U.S. street address (not a P.O. Box); (iv) the personal information that you provide to us in connection with the Card is true, correct and complete; (v) you received a copy of this Agreement and agree to be bound by and to comply with its terms; and (vi) you accept the Card.

#### 8. Cash Access

With your PIN, you may use your Card to obtain cash from any Automated Teller Machine (“ATM”) or any Point-of-Sale (“POS”) device, as permissible by a merchant, that bears the Visa®, Plus®, Interlink®, STAR®, or Accel® Acceptance Mark. All ATM transactions are treated as cash withdrawal transactions. You may use your Card at an ATM and withdraw funds from a participating bank (Teller Assisted Cash Withdrawal). Any funds withdrawn from a POS device will be subject to the maximum amount that can be spent on your Card per rolling 24-hours period.

The maximum value of your Card is restricted to \$10,000.00. Limits for withdrawals and other transactions associated with your Card are below in “*Using Your Card/Features*”.

#### 9. Loading Your Card

You may load funds to your Card at any time. You may load your Card via Direct Deposit using the 9-digit bank routing number and your 13-digit direct deposit account number and by using Remote Check Deposit. You will have access to your funds received by direct deposit immediately after posting to your Card Account. Funds loaded using Remote Check Deposit will be available after your check clears (typically within seven (7) business days). You may load your card with cash using the cash reload network offered by Western Union® or GreenDot®. Agents of these reload networks will present you with their terms and conditions for their services and may charge you a fee. Cash loads made through these reload networks will generally be available next business day. Personal checks, cashiers checks, and money orders sent to the Issuer are not an acceptable form of loading. At our discretion, we may allow a load payment in excess of the limits disclosed below, including the maximum value limit, to post to your Card Account. However, if such a load payment is permitted to post to your Card Account on one occasion, there is no guarantee that any load(s), in any form, in excess of the disclosed limit will be permitted in the future. All checks and money orders sent to the Issuer for Card loading will be returned unless the full amount may be applied towards a negative balance, in which case the check or money order may or may not be loaded to the Card at the discretion of the Issuer.

The maximum value of your Card is restricted to \$10,000.00. Limits for loading transactions associated with your Card are below in “*Using Your Card/Features*”.

#### 10. Remote Check Deposit

You may load a check made out to you as the payee into your Card Account by downloading the Ingo Money app to your mobile device and following the instructions provided in the app. The load process will require you to submit an image of the check along with your 13-digit Direct Deposit account number.

This service is provided by a third party money transfer service provider. To use it, you need to agree to the terms and conditions the service provider establishes from time to time. These terms and conditions may include certain fees for use of the service that are charged by the service provider. The terms and conditions, including the applicable fees, will be provided to you when you sign up for the service. You will also be notified about any fee for a deposit before you authorize it. Generally, you will not have access to the money you load via remote check capture until your check clears (typically, seven (7) business days). The service provider may offer immediate funds availability for a fee.

The maximum value of your Card is restricted to \$25,000.00. Limits for loads and other transactions associated with your Card are below in “Using Your Card/Features”.

#### 11. Preauthorized Transfers

Your Card Account cannot be used for preauthorized direct debits from merchants, Internet service or other utility service providers (“Merchants”). If presented for payment, preauthorized direct debits will be declined and payment to the Merchant or provider will not be made. The Issuer’s bank routing number and the 13-digit Direct Deposit account number are to be used only for the purpose of initiating direct deposits to your Card Account. You are not authorized to provide the Issuer’s bank routing number and the 13-digit Direct Deposit account number to anyone other than your employer or a payer.

#### 12. Using Your Card/Features

The maximum value of your Card is restricted to \$10,000.00. **These are the transaction types and limitations associated with your Card:**

Load, Withdrawal and Spend Limits	
Load Type	Limitations (Limits are for rolling 24 hr periods)
Total Daily Loads and Credits to Card (from all sources, including refunds to your card)	10 times, amounts totaling no more than \$5,000.00
• Maximum loads by direct deposit (ACH from another bank)	3 times, amounts totaling no more than \$5,000.00
• Maximum loads from third party cash reload networks (via Western Union or Green Dot) <sup>§</sup>	4 times, amounts totaling no more than \$950.00
	10 times, amounts totaling no more than \$9,500.00 in a rolling 30-day period
• Maximum check loads via Ingo Money	3 times, amounts totaling no more than \$2,500.00
• Maximum transfers TO your Card from another card	2 times, amounts totaling no more than \$2,500.00

**We may at our discretion allow a load payment in excess of these limits. See the “*Loading Your Card*” section for more details about this policy.**

**§Third party money transfer services used to load funds to your Card Account may impose their own per transaction, daily, weekly or monthly limits on the frequency or amount of cash you can load to your Card Account.**

Spend and Withdrawal Transactions	Limitations (Limits are for rolling 24 hr periods unless otherwise noted)
• Total Daily Debits from Card (from all sources, including all withdrawal and spend)	20 times, amounts totaling no more than \$2,525.00
• Maximum Purchases (including All Point of Sale transactions)	20 times, amounts totaling no more than \$2,525.00
• Maximum Bill Pay transactions*	10 times, amounts totaling no more than \$2,000.00 10 times, amounts totaling no more than \$3,000.00 in a rolling 7-day period 20 times, amounts totaling no more than \$5,000.00 in a rolling 30-day period
• Maximum ATM withdrawals**	3 times, each withdrawal no more than \$500.00, amounts totaling no more than \$500.00
• Maximum Teller Assisted Cash Withdrawals*	3 times, each withdrawal no more than \$2,525.00, amounts totaling no more than \$2,525.00
• Maximum Transfers FROM your card to another card	2 times, amounts totaling no more than \$2,500.00
• Maximum transfers to your bank account*	20 times, amounts totaling no more than \$2,525.00

**\*Third parties may impose additional limitations and or fees.  
\*\*ATM owner-operators and participating banks may impose their own limitations and or fees on cash withdrawals.**

You may use your Card to purchase or lease goods or services everywhere Visa debit cards, Plus cards, Allpoint cards, Interlink cards, STAR cards, or Accel cards are accepted as long as you do not exceed the available value of your Card Account and other restrictions (see examples described below) do not apply. Some merchants do not allow cardholders to conduct split transactions where you would use the Card as partial payment for goods and services and pay the remainder of the balance with another form of legal tender. If you wish to conduct a split transaction and it is permitted by the merchant, you must tell the merchant to charge only the exact amount of funds available on the Card Account to the Card. You

must then arrange to pay the difference using another payment method. Some merchants may require payment for the remaining balance in cash. If you fail to inform the merchant that you would like to complete a split transaction prior to swiping your Card, your Card is likely to be declined.

**If you use your Card at an automated fuel dispenser (“pay at the pump”), the transaction may be preauthorized for an amount up to \$100.00 or more. If your Card is declined, even though you have sufficient funds available, you should pay for your purchase inside with the cashier. If you use your Card at a restaurant, a hotel, for a car rental purchase, or for similar purchases, the transaction may be preauthorized for the purchase amount plus up to 20% or more to ensure there are sufficient funds available to cover tips or incidental expenses incurred. A preauthorization will place a “hold” on those available funds until the merchant sends us the final payment amount of your purchase. Once the final payment amount is received, the preauthorized amount on hold will be removed. It may take up to seven (7) days for the hold to be removed. During the hold period, you will not have access to the preauthorized amount.**

You do not have the right to stop payment on any purchase or payment transaction originated by use of your Card. If you authorize a transaction and then fail to make the purchase of that item as planned, the approval may result in a hold for that amount of funds for up to thirty (30) days. All transactions relating to car rentals may result in a hold for that amount of funds for up to sixty (60) days.

If you use your Card number without presenting your Card (such as for a mail order, telephone, or Internet purchase), the legal effect will be the same as if you had used the Card itself. **Card Account restrictions include, but are not limited to:** restricted geographic or merchant locations where there is a higher risk of fraud or illegal activity; restrictions to comply with laws or prevent our liability; and other restrictions to prevent fraud and other losses. For security reasons, we may, with or without prior notice, limit the type, amount, or number of transactions you can make on your Card. You may not use your Card for illegal online gambling or any other illegal transaction. **We may increase, reduce, cancel, or suspend any of the restrictions or add new ones at any time.** Your Card cannot be redeemed for cash.

Each time you use your Card, you authorize us to reduce the available value of your Card Account by the amount of the transaction and any applicable fees. You are not allowed to exceed the available amount in your Card Account through an individual transaction or a series of transactions. Nevertheless, if a transaction exceeds the available balance of funds on your Card, you shall remain fully liable to us for the amount of the transaction and any fees, if applicable.

#### 13. Bill Pay Service

You may pay bills online using your Card Account. To do so, you must first register for the bill pay service at [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com). This service is provided by a third-party service provider. To use it, you must agree to the terms and conditions the service provider establishes from time to time. These terms and conditions, including any applicable fees, will be provided to you at the time you register for the service.

Canceling a payment of Bill Pay transaction: You may cancel a single or recurring Bill Pay transaction after it is scheduled, but before it is paid. Here’s how: Visit [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com) or call Cardholder Services at the number on the “*List of All Fees*” before the payment is scheduled to be made. At the website, you may cancel payments up to one (1) business day prior to the scheduled payment date. By calling, you may cancel your payment until 8:00 p.m. CT on the date your payment is scheduled to be made. If you call, we may also require you to put your request in writing and get it to us within fourteen (14) days after you call.

Liability for failure to stop payment of Bill Pay transaction: If you order us to stop one of these payments of a Bill Pay transaction three (3) business days or more before it is scheduled to be made, and we do not do so, we will be liable for your losses or damages. You understand and agree that once we have begun processing a payment it cannot be cancelled.

#### 14. Non-Visa Debit Transactions

Procedures are in effect that may impact you when you use your Card at certain merchant locations. In the past, transactions were processed as Visa debit transactions unless you entered a PIN. Now, if you do not enter a PIN, transactions may be processed as either a Visa debit transaction or as an Accel or Plus transaction.

Merchants are responsible for and must provide you with a clear way of choosing to make a Visa debit transaction if they support the option. Please be advised that should you choose to use the an Accel or Plus network when making a transaction without a PIN, different terms may apply. Certain protections and rights applicable only to Visa debit transactions as described in this Agreement will not apply to transactions processed on the an Accel or Plus network. Please refer to the paragraph labeled “*Your Liability for Unauthorized Transfers*” for a description of these rights and protections applicable to Visa debit and non-Visa debit transactions.

To initiate a Visa debit transaction at the POS, swipe your Card through a POS terminal, sign the receipt, or provide your 16-digit Card number for a mail order, telephone, or Internet purchase. To initiate a non-Visa debit transaction at the POS, enter your PIN at the POS terminal or provide your 16-digit Card number after clearly indicating a preference to route your transaction as a non-Visa debit transaction for certain bill payment, mail order, telephone, or Internet purchases.

### 15. Returns and Refunds

If you are entitled to a refund for any reason for goods or services obtained with your Card, you agree to accept credits to your Card for such refunds and agree to the refund policy of that merchant. The Issuer is not responsible for the delivery, quality, safety, legality or any other aspects of goods or services you purchase from others with a Card. All such disputes must be addressed and handled directly with the merchant from whom those goods or services were provided.

### 16. Card Replacement

If you need to replace your Card for any reason except at Card expiration, please contact Cardholder Services at the telephone number on the *“List of All Fees”* or by writing to P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255 to request a replacement Card. You will be required to provide personal information which may include your 16-digit Card number, full name, transaction history, copies of accepted identification, etc. There is no fee for replacing a lost, stolen or damaged Card with standard mail delivery. A fee may be assessed for expedited delivery of an additional Card; for more information about the delivery options and applicable fees, please refer to the *“List of All Fees.”*

For information on replacing an expired Card, see the section below labeled *“Expiration.”*

### 17. Custom Card Service

You have the option to replace your standard Card design with a customized image Card (“Custom Card”). Card image selection, Card orders, and Card replacements are subject to separate terms and conditions you must accept during the Custom Card order process available at www.myblueelite.com. There are fees associated with the Custom Card Service, please refer to the *“List of All Fees”* for details.

### 18. Expiration

Your Card will expire no sooner than the date printed on the front of it. **The funds on the Card do not expire.** You will not be able to use your Card after the expiration date; however, a replacement Card will automatically be mailed to you prior to the expiration of the soon-to-expire Card. If you need a replacement Card for any reason other than the Card’s expiration, you may request one at any time by following the procedures in the section labeled *“Card Replacement.”*

### 19. Transactions Made in Foreign Currencies

If you obtain funds or make a purchase in a currency other than the currency in which your Card was issued, the amount deducted from the available balance of your Card Account will be converted by Visa into an amount in the currency of your Card. The exchange rate between the transaction currency and the billing currency used for processing international transactions is a rate selected by Visa from the range of rates available in wholesale currency markets for the applicable central processing date, which may vary from the rate Visa itself receives, or the government-mandated rate in effect for the applicable central processing date.

### 20. Receipts

You should get a receipt at the time you make a transaction using your Card. You agree to retain, verify, and reconcile your transactions and receipts.

### 21. Card Account Balance/Periodic Statements

You are responsible for keeping track of the available balance of your Card Account. Merchants generally will not be able to determine your available balance. It’s important to know your available balance before making any transaction. You may obtain information about the amount of money you have remaining in your Card Account by calling Cardholder Services at the telephone number located on the *“List of All Fees.”* This information, along with a twenty-four (24) months history of Card Account transactions, is also available online at www.myblueelite.com. If your Card is registered with us, you also have a right to obtain at least twenty-four (24) months of written Card Account transactions by calling Cardholder Services at the telephone number located on the *“List of All Fees”* or by writing to Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255. You will not be charged a fee for this information.

You will not automatically receive paper statements.

### 22. Fee Schedule

**All fees incurred will be deducted from your Card Account balance, except where prohibited by law. In the event your Card Account balance is less than the fee amount being assessed, the entire Card Account balance will be applied to the fee amount, and any unpaid fee amounts MAY RESULT IN THE FEE BEING PENDED UNTIL A VALUE LOAD IS RECEIVED, AT WHICH TIME THE**

**FEE AMOUNT WILL BE DEDUCTED FROM YOUR CARD ACCOUNT. If there is a Pended Fee on your Card Account, any subsequent deposits or loads into your Card Account will first be applied to any negative balance and any Pended Fees. This means your remaining Card Account balance will be less than what you deposited into the Card Account. You may view Pended Fees in the Online Account Center under Pending Transactions or hear Pended Fees via the telephone automated service in the pending section of the transaction history.**

***“List of All Fees”* for Blue Elite Visa Prepaid Card (the *“List of All Fees”*) is enclosed with this Agreement.**

### 23. Confidentiality

We may disclose information to third parties about your Card or the transactions you make:

- (1) Where it is necessary for completing transactions;
- (2) In order to verify the existence and condition of your Card for a third party, such as a merchant;
- (3) In order to comply with government agency, court order, or other legal or administrative reporting requirements;
- (4) If you consent by giving us your written permission;
- (5) To our employees, auditors, affiliates, service providers, or attorneys as needed; or
- (6) Otherwise as necessary to fulfill our obligations under this Agreement.

### 24. Our Liability for Failure to Complete Transactions

If we do not properly complete a transaction from your Card on time or in the correct amount according to our Agreement with you, we will be liable for your losses or damages. However, there are some exceptions. We will not be liable, for instance:

- (1) If through no fault of ours, you do not have enough funds available on your Card to complete the transaction;
- (2) If a merchant refuses to accept your Card;
- (3) If an ATM where you are making a cash withdrawal does not have enough cash;
- (4) If an electronic terminal where you are making a transaction does not operate properly, and you knew about the problem when you initiated the transaction;
- (5) If access to your Card has been blocked after you reported your Card lost or stolen;
- (6) If there is a hold or your funds are subject to legal or administrative process or other encumbrance restricting their use;
- (7) If we have reason to believe the requested transaction is unauthorized;
- (8) If circumstances beyond our control (such as fire, flood, or computer or communication failure) prevent the completion of the transaction, despite reasonable precautions that we have taken; or
- (9) Any other exception stated in our Agreement with you.

### 25. Your Liability for Unauthorized Transfers

Contact us at once if you believe your Card has been lost or stolen. Telephoning is the best way to minimize your possible losses. If you believe your Card has been lost or stolen, or that someone has transferred or may transfer money from your Card Account without your permission, call Cardholder Services at the telephone number located on the *“List of All Fees”* or visit www.myblueelite.com. *Under Visa Core Rules, your liability for unauthorized Visa debit transactions on your Card Account is \$0.00 if you are not negligent or fraudulent in the handling of your Card. This reduced liability does not apply to certain commercial card transactions, transactions not processed by Visa, or to anonymous prepaid cards (until such time as the identity of the cardholder has been registered with us).* You must notify us immediately of any unauthorized use. In the event the Visa Zero Liability Rules do not apply, if you notify us within two (2) business days after you learn of any unauthorized transactions, you can lose no more than \$50.00 if someone used your Card without your permission. If you do not notify us within two (2) business days after you learn of the loss or theft of your Card and we can prove that we could have stopped someone from using your Card without your permission if you had promptly notified us, you could lose as much as \$500.00.

Also, if you become aware of and/or your statement history shows transactions that you did not make, notify us at once following the procedures stated in the paragraph labeled *“Information About Your Right to Dispute Errors.”* If you do not notify us within sixty (60) days after you become aware of the transaction and/or after the statement history was made available to you, you may not get back any value you lost after the sixty (60) days if we can prove that we could have stopped someone from taking the value if you had notified us in time. If a good reason (such as a long trip or a hospital stay) kept you from telling us, we will extend the time periods. If your Card has been lost or stolen, we will close your Card Account to keep losses down and will send a replacement card. There is no fee for replacing your Card. Expedited delivery is available, however there is a fee for this service. For information about applicable fees, please see the *“List of All Fees.”*

### 26. Other Miscellaneous Terms

Your Card and your obligations under this Agreement may not be assigned. We may transfer our rights under this Agreement. Use of your Card is subject to all applicable rules

and customs of any clearinghouse or other association involved in transactions. We do not waive our rights by delaying or failing to exercise them at any time. If any provision of this Agreement shall be determined to be invalid or unenforceable under any rule, law, or regulation of any governmental agency, local, state, or federal, the validity or enforceability of any other provision of this Agreement shall not be affected. This Agreement will be governed by the law of the State of Delaware except to the extent governed by federal law.

### 27. Amendment and Cancellation

We may amend or change the terms and conditions of this Agreement at any time by posting the amended Agreement on our website at www.myblueelite.com, and any such amendment shall be effective upon such posting to that website. The current Agreement is available at www.myblueelite.com. You will be notified of any change in the manner provided by applicable law prior to the effective date of the change. However, if the change is made for security purposes, we can implement such change without prior notice. We may cancel or suspend your Card or this Agreement at any time. You may cancel this Agreement by returning the Card to us. Your termination of this Agreement will not affect any of our rights or your obligations arising under this Agreement prior to termination.

In the event your Card Account is cancelled, closed, or terminated for any reason, you may request that the unused balance be refunded to you. For security purposes, you may be required to supply identification and address verification documentation prior to being issued a refund. In the event this Card Program is cancelled, closed, or terminated, we will send you prior notice in accordance with applicable law. The notice will contain specific information and instructions, including how and when you may receive a refund of any remaining Card Account balance. The Issuer reserves the right to refuse to return any unused balance amount less than \$1.00. The time frame for processing and delivery of any refund depends on the method you select to receive it. Refund delivery methods may include, but not be limited to, mailing a paper check to you (allow 7-10 days for processing and delivery).

### 28. Information About Your Right to Dispute Errors

In case of errors or questions about your Card Account, call the Cardholder Services telephone number located on the *“List of All Fees”*, or write to Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255 if you think your statement or receipt has an error has occurred on your Card Account or if you need more information about a transaction listed on your statement or receipt. You must contact us within one hundred twenty (120) days after the transfer allegedly in error was credited or debited to your Card Account. You may request a written history of your transactions at any time by calling the telephone number located on the *“List of All Fees”* or writing to Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255.

You will need to tell us:

1. Your name, the card ID number, the 16-digit Card number, or other information that identifies your Card Account.
2. Why you believe there is an error, and the dollar amount involved.
3. Approximately when the error took place.

If you provide this information orally, we may require that you send your complaint or question in writing within ten (10) business days.

We will determine whether an error occurred within ten (10) business days after we hear from you and will correct any error promptly. If we need more time, however, we may take up to forty-five (45) days to investigate your complaint or question. If we decide to do this, and your Card Account is registered with us, we will credit your Card within ten (10) business days for the amount you think is in error, so that you will have the use of the money during the time it takes to complete the investigation. If we ask you to put your complaint or question in writing and you do not provide it within ten (10) business days, we may not credit your Card.

For errors involving new Cards, POS transactions, or foreign-initiated transactions, we may take up to ninety (90) days to investigate your complaint or question. For new Card Accounts, we may take up to twenty (20) business days to credit your Card Account for the amount you think is in error.

We will tell you the results within three (3) business days after completing the investigation. If we decide that there was no error, we will send you a written explanation. Copies of the documents used in the investigation may be obtained by contacting the phone number or address shown at the beginning of this section. If you need more information about our error-resolution procedures, call Cardholder Services at the telephone number on the *“List of All Fees”* or visit www.myblueelite.com.

### 29. English Language Controls

Any translation of this Agreement is provided for your convenience. The meanings of terms, conditions and representations herein are subject to definitions and interpretations in the English language. Any translation provided may not accurately represent the information in the original English.

### 30. Customer Service

For customer service or additional information regarding your Card, please contact:

Blue Elite Visa Prepaid Card Cardholder Services by calling the telephone number located in the *“List of All Fees.”* Customer service agents are available to answer your calls 24 hours per day, seven days per week.

Or by writing to:

Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255

### 31. Telephone Monitoring/Recording

From time to time we may monitor and/or record telephone calls between you and us to assure the quality of our customer service or as required by applicable law. By providing your phone number (including your mobile number), you agree that we and our agents may contact you using automated technology to provide service-related messages.

### 32. No Warranty Regarding Goods or Services as Applicable

We are not responsible for the quality, safety, legality, or any other aspect of any goods or services you purchase with your Card.

### 33. Arbitration

Any claim, dispute, or controversy (“Claim”) arising out of or relating in any way to: i) this Agreement; ii) your Card; iii) the Cards of additional cardholders designated by you, if any; iv) your acquisition of the Card; v) your use of the Card; vi) the amount of available funds in the Card Account; vii) advertisements, promotions or oral or written statements related to the Card, as well as goods or services purchased with the Card; viii) the benefits and services related to the Card; or ix) transactions on the Card, no matter how described, pleaded or styled, shall be **FINALLY** and **EXCLUSIVELY** resolved by binding individual arbitration conducted by the American Arbitration Association (“AAA”) under its Consumer Arbitration Rules. This arbitration agreement is made pursuant to a transaction involving interstate commerce, and shall be governed by the Federal Arbitration Act (9 U.S.C. 1-16).

**We will pay the initial filing fee to commence arbitration and any arbitration hearing that you attend shall take place in the federal judicial district of your residence.**

**ARBITRATION OF YOUR CLAIM IS MANDATORY AND BINDING. NEITHER PARTY WILL HAVE THE RIGHT TO LITIGATE THAT CLAIM THROUGH A COURT. IN ARBITRATION, NEITHER PARTY WILL HAVE THE RIGHT TO A JURY TRIAL OR TO ENGAGE IN DISCOVERY, EXCEPT AS PROVIDED FOR IN THE AAA CODE OF PROCEDURE.**

For a copy of the procedures, to file a Claim or for other information about this organization, contact it at: AAA, 335 Madison Avenue, New York, NY 10017 or at www.adr.org.

All determinations as to the scope, interpretation, enforceability and validity of this Agreement shall be made final exclusively by the arbitrator, which award shall be binding and final. Judgment on the arbitration award may be entered in any court having jurisdiction.

**NO CLASS ACTION, OR OTHER REPRESENTATIVE ACTION OR PRIVATE ATTORNEY GENERAL ACTION OR JOINDER OR CONSOLIDATION OF ANY CLAIM WITH A CLAIM OF ANOTHER PERSON OR CLASS OF CLAIMANTS SHALL BE ALLOWABLE.**

This arbitration provision shall survive: i) the termination of the Agreement; ii) the bankruptcy of any party; iii) any transfer, sale or assignment of your Card, or any amounts owed on your Card, to any other person or entity; or iv) expiration of the Card. If any portion of this arbitration provision is deemed invalid or unenforceable, the remaining portions shall remain in force.

**IF YOU DO NOT AGREE TO THE TERMS OF THIS ARBITRATION AGREEMENT, DO NOT ACTIVATE OR USE THE CARD. CALL CARDHOLDER SERVICES AT THE TELEPHONE NUMBER LOCATED ON THE *“LIST OF ALL FEES”* TO CANCEL THE CARD AND TO REQUEST A REFUND, IF APPLICABLE.**

This Cardholder Agreement is effective (01/2019) - 65844384

## CONTRATO DEL TITULAR DE LA TARJETA

### IMPORTANTE - LEA CUIDADOSAMENTE

**Este Contrato del Titular de la Tarjeta contiene una cláusula de arbitraje que exige que todas las reclamaciones se resuelvan por medio de un arbitraje vinculante.**

#### 1. Términos y Condiciones/Definiciones de la Tarjeta Prepagada Blue Elite Visa®

Este Contrato del Titular de la Tarjeta ("Contrato"), que incluye el formulario largo de divulgaciones de cargos ("Lista de Todos los Cargos"), acompaña a la Tarjeta y está disponible iniciando sesión en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com) y establece los términos y condiciones en virtud de los cuales la Tarjeta Prepagada Blue Elite Visa le ha sido emitida a usted por The Bancorp Bank, Wilmington, Delaware ("The Bancorp Bank" o "Emisor"). El Emisor es una institución que es miembro de, y está asegurada por, la FDIC. "Tarjeta" se refiere a la Tarjeta Prepagada Blue Elite Visa emitida a usted por The Bancorp Bank. Al aceptar y utilizar la Tarjeta, usted acepta cumplir con los términos y condiciones incluidos en este Contrato. "Cuenta de la Tarjeta" significa los registros que mantenemos para contabilizar el valor de las reclamaciones asociadas con la Tarjeta.

"Usted" y "su" se refieren a la persona o personas que recibieron la Tarjeta y están autorizadas a utilizar la Tarjeta como se indica en este Contrato. "Nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren al Emisor, a nuestros sucesores, afiliados o cesionarios. Usted reconoce y acepta que el valor disponible en la Cuenta de la Tarjeta está limitado a los fondos que usted ha cargado en la Cuenta de la Tarjeta. Usted se compromete a firmar el dorso de la Tarjeta inmediatamente después de recibirla. La fecha de vencimiento de la Tarjeta aparece en el frente de la misma. La Tarjeta es una tarjeta prepagada. La Tarjeta no está asociada de ninguna manera a ninguna otra cuenta. La Tarjeta no es una tarjeta de crédito. La Tarjeta no es para reventa. No recibirá intereses sobre los fondos en su Cuenta de la Tarjeta. La Tarjeta continuará siendo propiedad del Emisor y deberá devolverse cuando sea requerida. Esta Tarjeta es intransferible y podrá cancelarse, embargarse o revocarse sin previo aviso en cualquier momento sujeto a la ley vigente. Esta Tarjeta no está diseñada para uso comercial y es posible que cerremos su Tarjeta si determinamos que se usa para fines comerciales. Es posible que rehusemos procesar cualquier transacción que creamos infrinja los términos de este Contrato.

Nuestros días hábiles son de lunes a viernes y se excluyen los días feriados federales, aunque hayamos abierto. Cualquier mención de "días" que se encuentre en este Contrato se refiere a días calendario, a menos que se indique algo distinto.

Anote en una hoja de papel su número de Tarjeta y el número telefónico de servicios al cliente que se proporciona en este Contrato en caso de que su tarjeta se extravíe, sea robada o destruida. Guarde esa hoja de papel en un lugar seguro. Lea detenidamente este Contrato y consérvelo para consultar en el futuro.

#### 2. INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE PROCEDIMIENTOS PARA ABRIR UNA NUEVA CUENTA DE TARJETA

Para ayudar al gobierno a luchar contra el financiamiento del terrorismo y contra actividades de lavado de dinero, la ley federal exige que todas las instituciones financieras obtengan, verifiquen y registren información que identifique a toda persona que abra una Cuenta de Tarjeta. Esto significa para usted que: cuando abra una Cuenta de Tarjeta, solicitaremos su nombre, dirección, fecha de nacimiento y cualquier otra información que nos permita identificarle. Es posible que también le pidamos mostrar una copia de su licencia de conducir u otros documentos de identificación.

#### 3. Active Su Tarjeta

Debe activar su Tarjeta antes de usarla. Puede activar su Tarjeta llamando a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que aparece en la "Lista de Todos los Cargos", en línea en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com) o a través de la aplicación móvil Prepaid CardConnect. Tendrá que proporcionar información personal para verificar su identidad.

#### 4. Número de Identificación Personal

No recibirá un Número de Identificación Personal ("PIN") con su Tarjeta. Sin embargo, se le pedirá que seleccione un PIN al activar su Tarjeta. Vea las instrucciones de activación en la sección "Activate Your Card" (Active su Tarjeta). No debe escribir ni guardar su PIN con su Tarjeta. Nunca comparta su PIN. Cuando ingrese su PIN, asegúrese de que nadie pueda observarlo y no lo ingrese en terminales que parezcan haber sido modificadas o luzcan sospechosas. Si cree que alguien ha obtenido acceso no autorizado a su PIN, debe informarnos de inmediato siguiendo los procedimientos establecidos en la sección denominada "Su Responsabilidad por Transferencias No Autorizadas".

#### 5. Usuarios Autorizados de la Tarjeta

Usted es responsable por todas las transacciones autorizadas que se inicien con su Tarjeta y por los cargos que incurran por el uso de la misma. Si usted permite que alguien tenga acceso a su Tarjeta o a su(s) número(s) de Tarjeta(s), asumiremos que usted ha autorizado tal uso y usted será responsable por todas las transacciones y los cargos generados por esa(s) persona(s). Usted es completamente responsable por el uso de cada Tarjeta de acuerdo con los términos y condiciones de este Contrato.

## **6. Titular Secundario de Tarjeta**

No puede solicitar una Tarjeta adicional para otra persona.

## **7. Sus Declaraciones y Garantías**

Al activar la Tarjeta o al retenerla, utilizarla o autorizar el uso de esta Tarjeta, usted declara y nos garantiza lo siguiente: (i) que tiene por lo menos 18 años de edad (o más si reside en un estado donde la mayoría de edad sea mayor), (ii) que es ciudadano o residente legal de los Estados Unidos y que reside en uno de los cincuenta (50) estados de los Estados Unidos (EE. UU.) o en el Distrito de Columbia, (iii) que nos ha proporcionado una dirección verificable de EE. UU. (no un apartado postal), (iv) que la información personal que nos proporcionó en conexión con su Tarjeta es verdadera, correcta y completa, (v) que usted recibió una copia de este Contrato y está de acuerdo a regirse por el mismo y a cumplir con sus términos, y (vi) que usted acepta la Tarjeta.

## **8. Acceso a Efectivo**

Puede utilizar su Tarjeta con su PIN para obtener dinero en efectivo de cualquier Cajero Automático ("ATM") o cualquier dispositivo de Punto de Venta ("POS") permitido por un comercio que tenga la Marca de Aceptación de Visa®, Plus®, Interlink®, STAR® o Accel®. Todas las transacciones de ATM se consideran como transacciones de retiro de fondos en efectivo. Puede utilizar su Tarjeta en un ATM y retirar fondos de un banco participante (Retiro de Fondos Asistido por Personal Bancario de Ventanilla). Los fondos retirados de un Dispositivo de Punto de Venta estarán sujetos al máximo monto que puede gastar con su Tarjeta en cada período renovable de 24 horas.

El valor máximo de su Tarjeta está restringido a \$10,000.00. Los límites para los retiros de fondos y otras transacciones relacionadas con su Tarjeta se encuentran a continuación bajo "Utilizando Su Tarjeta/Funciones".

## **9. Cómo Cargar su Tarjeta**

Usted puede cargar fondos en su Tarjeta en cualquier momento. Puede cargar su Tarjeta a través de un Depósito Directo utilizando el número de ruta del banco de 9 dígitos del banco y su número de 13 dígitos de cuenta de depósito directo por medio del Depósito Remoto de Cheques. Tendrá acceso inmediato a los fondos recibidos a través de depósito directo una vez que se registren en su Cuenta de Tarjeta. Los fondos cargados utilizando el Depósito Remoto de Cheques estarán disponibles una vez que el cheque se pague (normalmente dentro de siete (7) días hábiles). Puede cargar su tarjeta con efectivo utilizando la red que ofrecen Western Union® o GreenDot®. Los agentes de estas redes de recarga le presentarán los términos y condiciones de sus servicios y es posible que le cobren un cargo. Las cargas de efectivo realizadas a través de estas redes de recarga generalmente estarán disponibles al siguiente día hábil. Los cheques personales, los cheques de caja y los giros postales enviados al Emisor no se aceptan como formas de carga. A discreción nuestra, es posible que aceptemos un pago de carga en su Cuenta de Tarjeta en exceso a los límites descritos a continuación, incluido el límite de valor máximo. Sin embargo, si permitimos dicho pago de carga en su Cuenta de Tarjeta en una ocasión, esto no es garantía de que todo tipo de cargas en exceso al límite estipulado se permitirán en el futuro. Todos los cheques y giros postales enviados al Emisor para carga de su Tarjeta serán devueltos, a menos que todo el monto se pueda aplicar a un saldo negativo. En tal caso, a discreción del Emisor, es posible que se cargue o no el cheque o giro postal a la Tarjeta.

El valor máximo de su Tarjeta está restringido a \$10,000.00. Los límites de transacciones de depósitos relacionadas con su Tarjeta se encuentran a continuación bajo "Utilizando Su Tarjeta/Funciones".

## **10. Depósito Remoto de Cheques**

Puede cargar a su Cuenta de Tarjeta un cheque del cual usted sea el beneficiario descargando la aplicación de Ingo Money en su dispositivo móvil y siguiendo las instrucciones que la aplicación indique. El proceso de carga requerirá que proporcione una imagen del cheque y el número de 13 dígitos de su cuenta de Depósito Directo.

Este servicio lo brinda un proveedor tercero de servicios de transferencias de dinero. Para su uso, usted debe aceptar los términos y condiciones que el proveedor del servicio establece ocasionalmente. Estos términos y condiciones pueden incluir ciertos cargos por uso del servicio que el proveedor del servicio cobra. Los términos y condiciones, incluidos los cargos correspondientes, se le entregarán al momento de inscribirse al servicio. También se le informará acerca de cualquier cargo por algún depósito antes de que usted lo autorice. Generalmente, no tendrá acceso al dinero que cargue a través de la captura de un cheque remoto hasta que el cheque se pague (normalmente siete (7) días hábiles). Es posible que el proveedor del servicio le ofrezca disponibilidad de fondos inmediatamente a cambio de un cargo.

El valor máximo de su Tarjeta está restringido a \$10,000.00. Los límites de carga y de otras transacciones relacionadas con su Tarjeta se encuentran a continuación bajo "Utilizando Su Tarjeta/Funciones".

## **11. Transferencias Preautorizadas**

Su Cuenta de Tarjeta no puede ser utilizada para débitos directos preautorizados de comercios, servicios de Internet o proveedores de servicios domésticos ("Comercios"). Si se presenta para pago un débito directo preautorizado, este se rechazará y no se efectuará el pago al Comercio o proveedor. El número de ruta bancaria del Emisor y el número de 13 dígitos de cuenta de Depósito Directo se pueden utilizar únicamente para iniciar depósitos directos a su Cuenta de Tarjeta. Usted no está autorizado a proporcionar a nadie el número de ruta bancaria del Emisor o el número de 13 dígitos de la cuenta de Depósito Directo, a excepción de su empleador o de quien le paga.

## 12. Utilizando su Tarjeta/Funciones

El valor máximo de su Tarjeta está restringido a \$10,000.00. **Estos son los límites y tipos de transferencias asociados con su Tarjeta:**

<b>Límites de Carga, de Retiro de Fondos y de Gastos</b>	
<b>Tipo de Carga</b>	<b>Limitaciones</b>
	<b>(Los límites son por períodos renovables de 24 horas)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de Cargas y Créditos Diarios a la Tarjeta <b>(de cualquier fuente, incluidos los reembolsos a su tarjeta)</b></li> </ul>	10 veces, total de montos de no más de \$5,000.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de cargas por depósito directo (ACH de otro banco)</li> </ul>	3 veces, total de montos de no más de \$5,000.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de cargas en de redes terceras de recarga de efectivo (a través de Western Union o Green Dot)<sup>§</sup></li> </ul>	4 veces, total de montos de no más de \$950.00 10 veces, total de montos de no más de \$9,500.00 en un período renovable de 30 días
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de cargas de cheque a través de Ingo Money</li> </ul>	3 veces, total de montos de no más de \$2,500.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de transferencias HACIA su Tarjeta desde otra tarjeta</li> </ul>	2 veces, total de montos de no más de \$2,500.00
<p><b>A discreción nuestra, es posible que aceptemos un pago de carga que exceda estos límites. Consulte la sección titulada “Cómo Cargar su Tarjeta” para obtener más detalles sobre esta política.</b></p>	
<p><b><sup>§</sup>Los servicios de transferencia de dinero por terceros utilizados para cargar fondos en su Cuenta de Tarjeta pueden imponer sus propios límites de transacción diarios, semanales o mensuales sobre la frecuencia o los montos de efectivo que puede cargar en su Cuenta de Tarjeta.</b></p>	
<b>Transacciones de Gastos y de Retiro de Fondos</b>	<b>Limitaciones</b>
	<b>(Los límites son por períodos renovables de 24 horas, a menos que se especifique lo contrario)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de Débitos Diarios de Tarjeta <b>(de cualquier fuente, incluidos todos los retiros de fondos y gastos)</b></li> </ul>	20 veces, total de montos de no más de \$2,525.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de Compras (incluidas todas las transacciones en Puntos de Venta)</li> </ul>	20 veces, total de montos de no más de \$2,525.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de transacciones de Pago de Cuentas*</li> </ul>	10 veces, total de montos de no más de \$2,000.00 10 veces, total de montos de no más de \$3,000.00 por período renovable de 7 días. 20 veces, total de montos de no más de \$5,000.00 por período renovable de 30 días.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de Retiro de Fondos en ATM**</li> </ul>	3 veces, cada retiro de fondos de no más de \$500.00, total de montos de no más de \$500.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de Retiros de Fondos Asistido por Personal Bancario de Ventanilla*</li> </ul>	3 veces, cada retiro de fondos de no más de \$2,525.00, total de montos de no más de \$2,525.00

<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de Transferencias DESDE su tarjeta a otra tarjeta</li> </ul>	2 veces, total de montos de no más de \$2,500.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo de transferencias a su cuenta de banco*</li> </ul>	20 veces, total de montos de no más de \$2,525.00
<p>* Es posible que los terceros establezcan limitaciones y/o cargos adicionales.  ** Los operadores de ATM y los bancos participantes pueden tener sus propios límites y/o cargos por retiro de fondos.</p>	

Puede utilizar su Tarjeta para comprar o alquilar bienes o servicios en cualquier lugar que acepte tarjetas de débito Visa, tarjetas Plus, tarjetas Allpoint, tarjetas Interlink, tarjetas STAR o tarjetas Accel, siempre y cuando no exceda el valor disponible de su Cuenta de Tarjeta y no se apliquen otras restricciones (*vea los ejemplos descritos a continuación*). Algunos comercios no permiten a los titulares de cuenta realizar transacciones divididas, utilizando la Tarjeta como pago parcial de un bien o servicio y pagar el resto del saldo con otra forma de pago legal. Si desea realizar una transacción dividida y el comercio lo permite, debe pedirle al comercio que cargue a la Tarjeta solo el monto exacto de los fondos disponibles en la Cuenta de la Tarjeta. Posteriormente debe pagar la diferencia utilizando otro método de pago. Es posible que algunos comercios requieran que el pago del saldo restante sea en efectivo. Si no le informa al comercio que desea realizar una transacción dividida antes de correr su Tarjeta, es probable que se rechace su Tarjeta.

**Si utiliza su Tarjeta en un surtidor de combustible automático (“pago en el surtidor”), la transacción puede ser preautorizada por un monto de \$100.00 o más. Si su Tarjeta es rechazada, incluso si tiene suficientes fondos disponibles, debe pagar por su compra con el cajero dentro de la gasolinera. Si utiliza su Tarjeta en un restaurante, un hotel, para alquilar un auto o para compras similares, es posible que la transacción sea preautorizada por el monto de la compra más un 20% o más para asegurar que haya suficientes fondos disponibles para cubrir propinas o gastos imprevistos que puedan ocurrir. Una autorización previa ocasionará una “retención” en los fondos disponibles hasta que el comercio nos envíe el monto final del pago de su compra. Una vez que recibamos el monto final del pago, se retirará la retención del monto preautorizado. Puede tomar hasta 7 (siete) días para que se retire la retención. Durante el período de la retención, usted no tendrá acceso al monto preautorizado.**

Usted no tiene derecho a ejercer suspensión de pago de ninguna compra o transacción de pago originada por el uso de su Tarjeta. Si usted autoriza una transacción y no realiza la compra de ese artículo según lo planeado, es posible que la aprobación resulte en una retención de fondo por ese monto hasta por treinta (30) días. Todas las transacciones relacionadas con el alquiler de autos pueden resultar en una retención de fondos por el monto hasta por sesenta (60) días.

Si utiliza su número de Tarjeta sin presentar su Tarjeta (como en un pedido por correo o una compra telefónica o por Internet), el carácter legal será el mismo que si hubiera utilizado la misma Tarjeta. **Las restricciones de la Cuenta de la Tarjeta son, entre otras:** restricciones geográficas o ubicaciones de comercios donde hay alto riesgo de fraude o de actividad ilícita, restricciones para cumplir con leyes o evitar nuestra responsabilidad y otras restricciones para evitar fraude y otras pérdidas. Por cuestiones de seguridad y sin previo aviso, es posible que limitemos el tipo de transacciones que puede realizar con su Tarjeta y el monto y número de las mismas. No puede utilizar su Tarjeta para realizar apuestas en línea o transacciones ilegales. **Podemos aumentar, reducir, cancelar o suspender cualquiera de las restricciones o agregar nuevas en cualquier momento.** Su Tarjeta no puede canjearse por dinero en efectivo.

Cada vez que utilice su Tarjeta, nos autoriza a reducir del valor disponible en su Cuenta de Tarjeta el monto de la transacción y cualquier cargo correspondiente. No se le permite exceder el monto disponible en su Cuenta de Tarjeta mediante una transacción individual o una serie de transacciones. Sin embargo, si la transacción excede el saldo de fondos disponible en su Tarjeta, usted será responsable ante nosotros por el monto de la transacción y por cualquier cargo que corresponda.

### 13. Servicio de Pago de Cuentas

Puede pagar cuentas en línea utilizando su Cuenta de Tarjeta. Para eso, primero tendrá que registrarse al servicio de pago de cuentas en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com). Este servicio lo brinda un proveedor externo de servicios. Para usarlo, usted tiene que aceptar los términos y condiciones que el proveedor del servicio establece ocasionalmente. Estos términos y condiciones, incluidos los cargos correspondientes, se le entregarán a usted al momento de contratar el servicio.

Cancelación del pago de una transacción de Pago de Cuentas: Puede cancelar una transacción de pago de cuentas único o recurrente después de que se haya programado, pero antes de que se pague. Hágalo de esta manera: Visite [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com) o llame a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que se encuentra en la “*Lista de Todos los Cargos*” antes de la fecha del pago programado. Si utiliza el sitio web, podrá cancelar pagos hasta un (1) día hábil antes de la fecha de pago programada. Si se comunica con nosotros, podrá cancelar su pago hasta las 8:00 p.m. (hora central) en la fecha en que su pago esté programado. Si nos llama, es posible que también requiramos que presente su solicitud por escrito en un plazo de catorce (14) días a partir de su llamada.

Responsabilidades por no suspender el pago de una transacción de Pago de Cuentas: Si usted ordena que suspendamos uno de estos pagos de una transacción de Pago de Cuentas al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha en que está programada la transferencia y no lo hacemos, nosotros seremos responsables por sus pérdidas o daños. Usted comprende y acepta que una vez que hayamos comenzado el trámite de un pago, este no podrá cancelarse.

#### **14. Transacciones de Débito No Relacionadas con Visa**

Existen procedimientos en efecto que pueden afectarle cuando utilice su Tarjeta en ciertas ubicaciones de comercios. Anteriormente, las transacciones se procesaban como transacciones de débito de Visa, a menos que ingresara su PIN. Hoy en día, si no ingresa su PIN, las transacciones se pueden procesar como una transacción de débito de Visa o una transacción de Accel o Plus.

Los comercios son responsables de proveerle una manera clara para elegir cómo realizar una transacción de débito de Visa, en caso de que tengan la capacidad de ofrecer tal opción. Tome en cuenta que, si elige utilizar las redes de Accel o Plus al realizar una transacción sin PIN, pueden aplicarse distintos términos. Es posible que ciertas protecciones y derechos aplicables únicamente a transacciones de débito de Visa como se describen en este Contrato no se apliquen a transacciones procesadas en las redes de Accel o Plus. Lea el párrafo titulado "*Su Responsabilidad por Transferencias No Autorizadas*" para ver una descripción de estos derechos y protecciones aplicables a las transacciones de débito de Visa y a las no relacionadas con Visa.

Para iniciar una transacción de débito de Visa en el Punto de Venta, corra su tarjeta en una terminal de Punto de Venta, firme el recibo, o proporcione el número de 16 dígitos de su Tarjeta en compras de envío por correo o compras telefónicas o por Internet. Para iniciar una transacción de débito no relacionada con Visa en el Punto de Venta, ingrese su PIN en la terminal de Punto de Venta o proporcione el número de 16 dígitos de su Tarjeta después de indicar claramente su preferencia de conducir su transacción como una transacción de débito no relacionada con Visa para ciertos pagos de cuentas, órdenes con envío por correo o compras por teléfono e Internet.

#### **15. Devoluciones y Reembolsos**

Si usted merece un reembolso por cualquier razón por algún bien o servicio obtenido con su Tarjeta, usted está de acuerdo en aceptar un crédito en su Tarjeta por el monto de tal bien o servicio y debe aceptar la política de devoluciones del comercio. El Emisor no es responsable de la entrega, calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto del bien o servicio que usted compre de otros con una Tarjeta. Las disputas deben presentarse y arreglarse directamente con el comercio que brindó los bienes o servicios.

#### **16. Reemplazo de Tarjeta**

Si necesita reemplazar su Tarjeta por cualquier razón, excepto debido al vencimiento de la Tarjeta, llámenos a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que aparece en la "*Lista de Todos los Cargos*" o escribiendo a: Cardholder Services P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255 para solicitar una Tarjeta de reemplazo. Se le pedirá proporcionar información personal, la cual puede incluir el número de 16 dígitos de su Tarjeta, su nombre completo, historial de transacciones, copia de identificación aceptada, etc. No hay cargo por reemplazar una Tarjeta extraviada, robada o dañada con envío postal de entrega estándar. Es posible que se aplique un cargo por envío expreso de una Tarjeta adicional. Si desea más información acerca de las opciones de entrega y los cargos correspondientes, consulte la "*Lista de Todos los Cargos*".

Si desea información acerca del reemplazo de una Tarjeta vencida, lea la sección titulada "*Vencimiento*".

#### **17. Servicio de Tarjetas Personalizadas**

Usted tiene la opción de reemplazar el diseño estándar de su Tarjeta por una imagen personalizada en su Tarjeta ("Tarjeta Personalizada"). La elección de una imagen en su Tarjeta, las órdenes de Tarjetas y los reemplazos de Tarjetas están sujetos a distintos términos y condiciones que debe aceptar en el momento de procesar la orden de su Tarjeta Personalizada en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com). Existen cargos relacionados con el Servicio de Tarjetas Personalizadas. Consulte la "*Lista de Todos los Cargos*" para obtener detalles.

#### **18. Vencimiento**

Su Tarjeta vencerá no antes de la fecha impresa en el frente de esta. **Los fondos en la Tarjeta no se vencen.** Usted no podrá utilizar la Tarjeta después de la fecha de vencimiento, pero se le enviará automáticamente por correo una Tarjeta de reemplazo antes del vencimiento de la Tarjeta que va a expirar. Si necesita reemplazar su Tarjeta por cualquier razón que no sea el vencimiento de la Tarjeta, podrá solicitarla en cualquier momento siguiendo el procedimiento bajo la sección titulada "*Reemplazo de Tarjeta*".

#### **19. Transacciones Realizadas En Moneda Extranjera**

Si obtiene fondos o realiza una compra en una moneda distinta a bajo la cual su Tarjeta fue expedida, Visa convertirá el monto que se deducirá del saldo disponible en su Cuenta de Tarjeta a un monto en la moneda de su Tarjeta. La tasa de intercambio entre la moneda de la transacción y la moneda del cobro que se utilicen al procesar transacciones internacionales es una tasa que Visa selecciona de un rango de tasas disponibles en el mercado de divisas al por mayor en la fecha de procesamiento central correspondiente, la cual puede variar de la tasa que Visa misma recibe o la tasa vigente establecida por el gobierno en la fecha de procesamiento central correspondiente.

#### **20. Recibos**

Usted debe obtener un recibo en el momento de realizar una transacción utilizando su Tarjeta. Usted se compromete a guardar, verificar y conciliar sus transacciones y recibos.

#### **21. Saldo de la Cuenta de Tarjeta/Estados de Cuenta Periódicos**

Usted es responsable de dar seguimiento al saldo disponible en su Cuenta de Tarjeta. Generalmente los comercios no tienen manera de determinar su saldo disponible. Es importante conocer su saldo disponible antes de realizar cualquier transacción. Puede obtener información acerca del monto de dinero restante en su Cuenta de Tarjeta llamando a

Servicios para Titulares de Tarjetas al número que aparece en la “*Lista de Todos los Cargos*”. También puede encontrar esta información en línea en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com), así como un historial de veinticuatro (24) meses de las transacciones de la Cuenta de Tarjeta. Si su tarjeta está registrada con nosotros, usted también tiene derecho a obtener por lo menos veinticuatro (24) meses impresos de transacciones de su Cuenta de Tarjeta, llamando a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que se encuentra en la “*Lista de Todos los Cargos*” o escribiendo a Servicios para Titulares de Tarjeta a: Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255. No se le cobrará un cargo por esta información.

Usted no recibirá estados de cuenta impresos automáticamente.

## 22. Lista de Cargos

**Todos los cargos en que incurra serán deducidos del saldo de su Cuenta de Tarjeta, a excepción de donde la ley lo prohíbe. En caso de que el saldo de su Cuenta de Tarjeta sea menor al monto del cobro que se está aplicando, todo el saldo de la Cuenta de Tarjeta se aplicará al monto del cargo, y cualquier monto del cargo que quede sin pagar PUEDE RESULTAR EN QUE EL CARGO QUEDE PENDIENTE HASTA QUE SE RECIBA UNA CARGA DE FONDOS, Y EN ESE MOMENTO EL MONTO DEL CARGO SE DEDUCIRÁ DE SU CUENTA DE TARJETA. Si hay un Cargo Pendiente en su Cuenta de Tarjeta, cualquier depósito o carga posteriores en su Cuenta de Tarjeta se aplicará primero a cualquier saldo negativo y a los Cargos Pendientes. Esto significa que el saldo restante de su Cuenta de Tarjeta será menor a lo que depositó en esta. Puede consultar los Cargos Pendientes en el Centro de Cuentas en Línea bajo Transacciones Pendientes (Pended Transactions) o escuchar Cargos Pendientes (Pended Fees) a través del servicio automatizado telefónico en la sección pendiente del historial de transacciones.**

La “*Lista de Todos los Cargos*” de la Tarjeta Prepagada Blue Elite Visa (la “*Lista de Todos los Cargos*”) está incluida con este Contrato.

## 23. Confidencialidad

En los siguientes casos es posible que divulguemos información a terceros acerca de su Tarjeta o de las transacciones que realiza:

- (1) Cuando sea necesario para completar transacciones;
- (2) Para verificar la existencia y condición de su Tarjeta a un tercero, por ejemplo, un comercio;
- (3) Para cumplir con solicitudes de informes de agencias gubernamentales, órdenes judiciales u otras solicitudes legales o administrativas;
- (4) Si usted da su consentimiento a través de un permiso escrito;
- (5) A nuestros empleados, auditores, afiliados, proveedores de servicios o abogados, según sea necesario; o bien,
- (6) En cualquier momento que sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de este Contrato.

## 24. Nuestra Responsabilidad por no Completar Transacciones

Si no completamos apropiadamente una transacción a tiempo desde su Tarjeta o por el monto correcto de acuerdo con nuestro Contrato con usted, seremos responsables por las pérdidas o daños que le hayamos ocasionado. Sin embargo, existen algunas excepciones. No seremos responsables, por ejemplo, en los siguientes casos:

- (1) Si, no por culpa nuestra, usted no tiene suficientes fondos disponibles en su Tarjeta para completar la transacción;
- (2) Si algún comercio se rehúsa a aceptar su Tarjeta;
- (3) Si un ATM del cual está realizando un retiro de fondos no tiene suficiente efectivo;
- (4) Si una terminal electrónica donde realiza una transacción no funciona adecuadamente y usted tenía conocimiento sobre el problema cuando inició la transacción;
- (5) Si se ha bloqueado el acceso a su Tarjeta después de que usted la reportara extraviada o robada;
- (6) Si hay una retención o sus fondos están sujetos a un proceso legal o administrativo u otro impedimento que restrinja su uso;
- (7) Si tenemos motivos para creer que la transacción solicitada no está autorizada;
- (8) Si circunstancias fuera de nuestro control (como un incendio, una inundación o una falla en las comunicaciones o sistemas operativos) evitan que se complete la transacción, a pesar de las precauciones razonables que hemos tomado; o bien,
- (9) Cualquier otra excepción establecida en nuestro Contrato con usted.

## 25. Su Responsabilidad por Transferencias No Autorizadas

Comuníquese con nosotros inmediatamente si cree que su Tarjeta ha sido extraviada o robada. Una llamada telefónica es el mejor método para minimizar posibles pérdidas. Si usted cree que su Tarjeta ha sido extraviada o robada, o que alguien ha transferido o es posible que transfiera dinero de su Cuenta de Tarjeta sin su autorización, llame a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que se encuentra en la “*Lista de Todos los Cargos*” o visite [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com). *Bajo las Reglas Básicas de Visa, su responsabilidad por transacciones de débito de Visa no autorizadas en su Cuenta de Tarjeta es de \$0.00, si usted no es negligente o fraudulento en el manejo de su Tarjeta. Esta responsabilidad limitada no se aplica a ciertas transacciones de tarjetas comerciales, transacciones no procesadas por Visa o a tarjetas prepagadas anónimas (hasta que se registre con nosotros la identidad del titular de la tarjeta).* Debe informarnos inmediatamente de cualquier uso no autorizado. En caso de que las Reglas de Cero Responsabilidad de Visa no apliquen, si nos informa en un plazo de dos (2) días hábiles de enterarse acerca de una transacción no autorizada, puede perder no más de \$50.00 si alguien utilizó su tarjeta sin su permiso. Si no nos informa en un plazo de dos (2) días hábiles de enterarse del extravío o robo de su Tarjeta, y podemos comprobar que podríamos haber evitado que alguien utilizara su Tarjeta sin su permiso si nos hubiera informado a tiempo, puede perder hasta \$500.



Además, si el historial de sus estados de cuenta reflejan transacciones que usted no realizó o se entera de estas, infórmenos inmediatamente siguiendo los procedimientos estipulados en el párrafo titulado "*Información Acerca de su Derecho a Disputar Errores*". Si no nos informa dentro de un plazo de sesenta (60) días de enterarse de la transacción y/o de que tuvo disponible el historial de su estado de cuenta, es posible que no recupere ningún valor perdido después de los sesenta (60) días, si podemos comprobar que podríamos haber evitado que alguien tomara el valor si nos hubiera informado a tiempo. Si no nos informó por un motivo justificado (como un viaje largo o estancia en el hospital), extenderemos los plazos. Si su Tarjeta ha sido extraviada o robada, cerraremos su Cuenta de Tarjeta para minimizar las pérdidas y le enviaremos una tarjeta de reemplazo. No existe ningún cargo por reemplazar su Tarjeta. Tenemos un envío expreso disponible a cambio de un cargo por el servicio. Si desea información acerca de los cargos correspondientes, lea la "*Lista de Todos los Cargos*".

## **26. Otros Términos Misceláneos**

Su Tarjeta y obligaciones en virtud de este Contrato no pueden ser transferidas. Es posible que transfiramos nuestros derechos en virtud de este Contrato. El uso de su Tarjeta está sujeto a todas las prácticas habituales y a las reglas correspondientes de cualquier oficina de compensación u otra asociación involucrada en las transacciones. No renunciamos a nuestros derechos en ningún momento por demorarnos en su ejercicio o dejar de ejercerlos. Si cualquier disposición de este Contrato se determina no válida o es inaplicable en virtud de cualquier regla, ley o reglamentación de cualquier agencia gubernamental, local, estatal o federal, la validez o aplicabilidad de cualquier otra disposición de este Contrato no se verá afectada. Este Contrato estará regido por las leyes del estado de Delaware, excepto en la medida regulada por la ley federal.

## **27. Modificación y Cancelación**

Es posible que en cualquier momento modifiquemos o cambiemos los términos y condiciones de este Contrato publicando el Contrato modificado en nuestro sitio web [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com), y tales modificaciones entran en vigor al momento de que aparezcan en dicho sitio. El Contrato actual está disponible en [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com). Le informaremos sobre cualquier cambio de la manera que lo exigen las leyes vigentes antes de la fecha de entrada en vigor del cambio. Sin embargo, si el cambio se realiza por razones de seguridad, podemos implementar dicho cambio sin previo aviso. Podemos cancelar o suspender su Tarjeta o este Contrato en cualquier momento. Puede cancelar este Contrato devolviéndonos la Tarjeta. La finalización de su Contrato no afectará ninguno de nuestros derechos o sus obligaciones que surjan en virtud de este Contrato antes de su finalización.

En caso de que su Cuenta de Tarjeta se cancele, se cierre o se rescinda por cualquier razón, usted puede solicitar que se le reembolse el saldo que no se haya utilizado. Por razones de seguridad, es posible que le pidamos proporcionar identificación y documentación para verificar su dirección antes de que procesemos su reembolso. En caso de que este Programa de Tarjeta se cancele, se cierre o se rescinda, le enviaremos aviso previo según lo rige la ley vigente. El aviso incluirá información específica e instrucciones, incluyendo cómo y cuándo puede recibir un reembolso del saldo restante en la Cuenta de Tarjeta. El Emisor se reserva el derecho de negarse a devolver cualquier cantidad de saldo restante menor a \$1.00. El período para procesar el reembolso y su entrega dependen del método que usted seleccione para recibirlo. Los métodos de envío de reembolsos pueden incluir, entre otros, enviarle un cheque impreso (permite de 7 a 10 días para procesamiento y envío).

## **28. Información Acerca de su Derecho a Disputar Errores**

En caso de errores o preguntas acerca de su Cuenta de Tarjeta, llame a Servicios para Titulares de Tarjetas al número que aparece en la "*Lista de Todos los Cargos*". Si usted cree que ha ocurrido un error en su Cuenta de Tarjeta o necesita más información acerca de alguna transacción que aparezca en su estado de cuenta o recibo, escriba a Servicios para Titulares de Tarjetas a: Cardholder Services P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255. Debe contactarnos en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de que la transferencia que se considera errónea se haya acreditado o debitado de su Cuenta de Tarjeta. Puede solicitar un historial impreso de sus transacciones en cualquier momento llamando al número que aparece en la "*Lista de Todos los Cargos*" o escribiendo a Servicios para Titulares de Tarjeta a: Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255.

Deberá proporcionarnos:

1. Su nombre, el número de identificación de la Tarjeta, el número de 16 dígitos de la Tarjeta u otros datos que identifiquen su Cuenta de Tarjeta.
2. Por qué cree que hay un error y el monto en dólares que se cuestiona.
3. Aproximadamente cuándo ocurrió el error.

Si brinda esta información de manera oral, es posible que le solicitemos que envíe su queja o pregunta por escrito en un plazo de diez (10) días hábiles.

En un plazo de diez (10) días hábiles después de hablar con usted, determinaremos si se produjo algún error y lo corregiremos de inmediato. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, puede tomarnos hasta cuarenta y cinco (45) días investigar su queja o pregunta. Si decidimos hacer esto y su Cuenta de Tarjeta está registrada con nosotros, acreditaremos su cuenta en un plazo de diez (10) días hábiles por el monto que usted considera erróneo para que pueda hacer uso del dinero durante el tiempo que nos tome completar nuestra investigación. Si le solicitamos que presente su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en un plazo de diez (10) días hábiles, es posible que no acreditemos el dinero en su Tarjeta.

Con respecto a errores de Tarjetas nuevas, transacciones en Puntos de Venta y transacciones iniciadas en el extranjero, es posible que nos tome hasta noventa (90) días investigar su queja o pregunta. Con respecto a Cuentas de Tarjeta nuevas, puede tomarnos hasta veinte (20) días hábiles acreditar el monto que considera erróneo a su Tarjeta de Cuenta.

Le informaremos los resultados en un plazo de tres (3) días hábiles después de finalizar nuestra investigación. Si decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito. Puede obtener copias de los documentos utilizados en la investigación comunicándose al número de teléfono o dirección que aparecen al inicio de esta sección. Si necesita más información acerca de nuestros procedimientos para resolver errores, llámenos a Servicios para Titulares de Tarjetas al teléfono que aparece en la *"Lista de Todos los Cargos"* o visite [www.myblueelite.com](http://www.myblueelite.com).

### **29. Predominio del Idioma Inglés**

Cualquier traducción de este Contrato que le brindemos es para su conveniencia. El significado de los términos, condiciones y representaciones que aparecen en el presente están sujetos a las definiciones e interpretaciones en el idioma inglés. Es posible que alguna traducción que le brindemos no represente exactamente la información original en inglés.

### **30. Servicios al Cliente**

Para hablar a servicios al cliente o para recibir información adicional acerca de su Tarjeta, comuníquese con: Servicios para Titulares de Tarjeta de la Tarjeta Prepagada Blue Elite Visa llamando al teléfono que aparece en la *"Lista de Todos los Cargos"*. Los representantes de servicios de atención al cliente están disponibles para responder llamadas las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede escribirnos a:

Cardholder Services, P.O. Box 551617, Jacksonville, FL 32255

### **31. Supervisión y Grabación de Conversaciones Telefónicas**

De vez en cuando, es posible que supervisemos y/o grabemos las llamadas telefónicas entre usted y nosotros para garantizar la calidad de nuestro servicio de atención al cliente o según lo exija la ley vigente. Al proporcionarnos su número telefónico (así como su número de teléfono celular), usted acepta que nosotros o nuestros agentes nos comuniquemos con usted mediante tecnología automatizada para darle mensajes relacionados con nuestros servicios.

### **32. No Existe Garantía Acerca de Bienes o Servicios Según Corresponda**

No somos responsables por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de cualquier bien o servicio que usted compre con su Tarjeta.

### **33. Arbitraje**

Cualquier reclamación, disputa o controversia ("Reclamación") que surja o se relacione de cualquier forma a: i) este Contrato, ii) su Tarjeta, iii) las Tarjetas adicionales de titulares de tarjeta que usted autorice, iv) su adquisición de la Tarjeta, v) su uso de la Tarjeta, vi) el monto de fondos disponibles en la Cuenta de Tarjeta, vii) anuncios, promociones o publicaciones orales o escritas relacionadas con la Tarjeta, así como bienes o servicios comprados con la Tarjeta, viii) los beneficios y servicios relacionados con la Tarjeta, o ix) transacciones en la Tarjeta, sin importar cómo sean descritos, alegados o diseñados, deben ser resueltos **DEFINITIVA** y **EXCLUSIVAMENTE** a través de arbitraje individual conducido por la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA") en virtud de su Reglamentación de Arbitraje para Consumidores. Este acuerdo de arbitraje es en virtud de una transacción relacionada con comercio interestatal y debe ser regida por la Ley Federal de Arbitraje (9.U.S.C.1-16).

**Nosotros pagaremos la cuota inicial para comenzar el arbitraje y cualquier audiencia de arbitraje a la cual asista debe llevarse a cabo en el distrito judicial federal de donde reside.**

**EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE PARA RESOLVER SUS RECLAMACIONES ES OBLIGATORIO Y VINCULANTE. NINGUNA DE LAS PARTES TENDRÁ EL DERECHO DE LITIGAR ESA RECLAMACIÓN A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL. DURANTE EL ARBITRAJE, NINGUNA DE LAS PARTES TENDRÁ DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O A TOMAR PARTE EN EXHIBICIÓN DE PRUEBAS, EXCEPTO COMO EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS DE LA AAA LO PROPORCIONÓ.**

Para obtener una copia de los procedimientos o presentar una Reclamación, así como obtener cualquier otra información acerca de esta organización, contáctelos en: AAA, 335 Madison Avenue, New York, NY 10017 o en [www.adr.org](http://www.adr.org).

Todas las determinaciones acerca del ámbito, interpretación, aplicabilidad y validez de este Contrato deben finalizarse exclusivamente por el moderador del arbitraje, cuya decisión será vinculante y definitiva. La sentencia sobre la decisión del arbitraje puede dictarse en cualquier tribunal que tenga jurisdicción.

**NO SE PERMITIRÁ NINGUNA DEMANDA COLECTIVA O ACCIÓN DE OTRO REPRESENTANTE O ACCIÓN DE UN ABOGADO DE INTERÉS PÚBLICO (PRIVATE ATTORNEY GENERAL), O LA UNIÓN O CONSOLIDACIÓN DE NINGUNA RECLAMACIÓN CON LA RECLAMACIÓN DE OTRA PERSONA O DE DEMANDANTES COLECTIVOS.**

Esta disposición de arbitraje sobrevivirá: i) la finalización del Contrato, ii) la bancarrota de cualquiera partido, iii) la transferencia, venta o asignación de su Tarjeta, o cualquier monto que se deba en su Tarjeta, a cualquier persona o entidad, o iv) el vencimiento de la Tarjeta. Si alguna parte de la cláusula de este arbitraje se considera inválida o inaplicable, las porciones restantes permanecen en vigor.

**SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE, NO ACTIVE NI *UTILICE* LA TARJETA. PARA CANCELAR LA TARJETA Y PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO, SI CORRESPONDE, LLAME A SERVICIOS PARA TITULARES DE TARJETA AL NÚMERO DE TELÉFONO QUE APARECE EN LA “*LISTA DE TODOS LOS CARGOS*”.**

Este Contrato del Titular de Tarjeta es válido a (01/2019) - 65844384