

## Frequently Asked Questions

# Key2Benefits<sup>®</sup>

### Using Your Key2Benefits Card

#### How do I use my Key2Benefits card?

The Key2Benefits card can be used to make purchases anywhere MasterCard<sup>®</sup> debit cards are accepted. You can use your Key2Benefits card for online, phone and mail order purchases.

You can also use your card to withdraw cash at ATMs, banks or credit unions or by getting cash back with purchases at participating retailers. Funds are automatically deducted from your Key2Benefits card balance. Enroll your Key2Benefits card at Key2Benefits.com to take advantage of online features mentioned below.

#### Do I select credit or debit on the merchant's terminal when making a purchase?

Select "Credit" to make a purchase. Select "Debit" to get 'cash back' with your purchase available at participating retailers. (You will have to enter your 4-digit PIN.)

#### How do I withdraw cash using my Key2Benefits card?

- **ATM Withdrawal** – Access your cash by making withdrawals at any KeyBank, First Niagara, or Allpoint ATM at no charge. Cash withdrawals at other ATMs are \$1.50 per withdrawal.<sup>1</sup>
- **Branch/Teller Withdrawal** – MasterCard<sup>®</sup> over-the-counter cash withdrawal (down to the penny) available at no charge at any MasterCard<sup>®</sup> member bank (including all KeyBank locations).
- **Cash Back With Purchases** – At participating merchants such as grocery or convenience stores.
- **Card to Account Transfer** – Transfer some or all of your balance to a personal checking or savings account through the Key2Benefits website.

#### How will I know when funds are loaded to my Key2Benefits card?

The Key2Benefits card allows you to self-enroll in optional text or email alerts such as the addition of funds, low balance, zero/negative balance, and change of address online at Key2Benefits.com.<sup>2</sup>

#### Can I load money to my Key2Benefits card?

No; only the Program Administrator that enrolled you in the card program can add funds to your card.

#### Where can I find my Key2Benefits transaction history?

Your transaction history can be accessed online 24/7 at Key2Benefits.com. You can also request a paper statement on the website or by calling Customer Support. Review the Key2Benefits Schedule of Card Fees for details.

#### How can I check the balance on my Key2Benefits card?

View your current account balance and transaction history online 24/7 at Key2Benefits.com at no charge.

- **Phone** – Call the Key2Benefits Customer Support at 1-866-295-2955 at no charge.
- **Text** – Sign on to Key2Benefits.com and click the "Alerts" tab to enroll in text alerts, including current balance alerts. You may set up your message frequency within the "Alerts" tab.<sup>2</sup>
- **Email** – Sign up to receive free email notifications when funds have been loaded to your card or when your balance gets low. (Sign on to Key2Benefits.com and click the "Alerts" tab to learn more.)
- **ATM** – Perform a balance inquiry at an ATM. There is never a charge to perform a balance inquiry at an ATM.

### Key2Benefits Card Limits

#### Can I make a purchase for more than the amount on my Key2Benefits card?

If you need to make a purchase for more than the amount you have on your Key2Benefits card, you will need to use two forms of payment. Tell the cashier how much you want taken from the balance on your card — the cashier cannot determine your available balance. Then, pay the remaining balance with cash, check, credit card or another debit card. Split transactions are only available at participating retailers.

#### Can I use my Key2Benefits card at the gas pump?

Yes. However, if you use your Key2Benefits card to pay at the pump, a maximum hold may be placed on your account to initiate your transaction. This amount will be held until the actual transaction amount clears. If you do not want funds held while waiting for the transaction to clear, please pay the cashier inside for your gasoline purchase. Payments made inside clear for the actual transaction amount immediately. Similar maximum holds may be placed on transactions at restaurants and car rentals. Refer to the Terms and Conditions for additional information.

#### Can the Key2Benefits card be overdrawn?

In most cases, a purchase that exceeds the available balance on your Key2Benefits card will not be approved. In very limited circumstances, if you do not have sufficient funds when the final amount clears, it may result in a negative balance; however you will not be charged an overdraft fee. You can call the Key2Benefits Customer Support line at 1-866-295-2955 or access your transaction history online at Key2Benefits.com to determine the balance remaining on your card.

#### Can anyone else access my transaction history?

No. For privacy reasons, KeyBank does not share card numbers or transaction details. However, for reconciliation purposes, KeyBank does have access to the amount and date of each load to your card.

#### Will I earn interest on the funds on my Key2Benefits Card?

No. The funds on your card do not earn interest.

### Key2Benefits Customer Support

#### Who should I contact if I have questions about my Key2Benefits card?

For questions about your Key2Benefits card, contact the Key2Benefits Customer Support line 24 hours a day, seven days a week, toll-free at 1-866-295-2955. This number is also listed on the back of your card.

#### How do I obtain information about fees for my Key2Benefits Card?

Fees are located on the Key2Benefits Schedule of Card Fees sent to you with your card or at Key2Benefits.com. You may also call the Key2Benefits Customer Support line at 1-866-295-2955 to request fee information.



<sup>1</sup>Subject to any applicable daily and/or monthly transaction limits. Please consult the Key2Benefits Schedule of Card Fees for further details. When you use an ATM not operated by KeyBank, you may be charged a fee by the ATM operator or any network used (and you may be charged a fee for a balance inquiry even if you do not complete a fund transfer).

<sup>2</sup>Your mobile carrier's standard text messaging charges may apply. Refer to the Key2Benefits Schedule of Card Fees for further detail.

MasterCard and the MasterCard Brand Mark are registered trademarks of MasterCard International Incorporated.

Banking products and services are offered by KeyBank National Association. All credit, loan and leasing products subject to credit approval. Key.com is a federally registered service mark of KeyCorp. ©2016 KeyCorp. **KeyBank is Member FDIC.** 160128-35935.01

# Key2Benefits®

### Uso de su tarjeta Key2Benefits

#### ¿Cómo utilizo mi tarjeta Key2Benefits?

La tarjeta Key2Benefits se puede usar para realizar compras en cualquier lugar donde acepten tarjetas de débito MasterCard®. Puede usar la tarjeta Key2Benefits para compras en línea, por teléfono y por correo.

También puede usar su tarjeta para retirar dinero en cajeros automáticos, bancos o cooperativas de crédito, o para obtener reembolsos en efectivo por compras realizadas en comercios minoristas participantes. Los fondos se deducen automáticamente del saldo de su tarjeta Key2Benefits. Registre su tarjeta Key2Benefits en Key2Benefits.com para aprovechar las funciones en línea mencionadas a continuación.

#### Cuando realizo una compra, ¿debo seleccionar débito o crédito en la terminal del comercio?

Para compras, seleccione "Credit" (Crédito). Para obtener un reembolso en efectivo con su compra, disponible en los comercios minoristas participantes, seleccione "Debit" (Débito). (Tendrá que introducir su PIN de 4 dígitos).

#### ¿Cómo retiro dinero utilizando mi tarjeta Key2Benefits?

- **Retiro en cajero automático:** acceda a su dinero realizando retiros en cualquiera de nuestros cajeros automáticos de KeyBank, First Niagara o Allpoint sin cargo. Los retiros de dinero en otros cajeros automáticos tienen un costo de \$1.50 por retiro.<sup>1</sup>
- **Retiro en ventanilla/sucursal:** el retiro de dinero en ventanilla con tarjeta MasterCard® (hasta el último centavo) está disponible sin cargo en cualquier banco miembro de MasterCard® (incluidas todas las sucursales de KeyBank).
- **Reembolso en efectivo con compras:** en comercios participantes como tiendas de comestibles o almacenes.
- **Transferencia de tarjeta a cuenta:** transfiera la totalidad o parte de su saldo a una cuenta de ahorros o corriente personal mediante el sitio web de Key2Benefits.

#### ¿Cómo sabré cuando se carguen fondos en mi tarjeta Key2Benefits?

La tarjeta Key2Benefits le permite registrarse en línea en Key2Benefits.com para recibir alertas opcionales por mensaje de texto o correo electrónico, que le avisarán sobre incremento de fondos, saldo bajo, saldo cero/negativo, y cambio de dirección.<sup>2</sup>

#### ¿Puedo cargar dinero en mi tarjeta Key2Benefits?

No, el administrador del programa que le inscribió en el programa de la tarjeta es el único que puede cargar fondos en su tarjeta.

#### ¿Dónde puedo hallar mi historial de transacciones con Key2Benefits?

Podrá ver su historial de transacciones en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en Key2Benefits.com. Puede también solicitar un estado de cuenta impreso en el sitio web o llamando a Soporte a los clientes. Revise la Lista de cargos de la tarjeta Key2Benefits para conocer más detalles.

#### ¿Cómo puedo consultar el saldo de mi tarjeta Key2Benefits?

Consulte el saldo actual de su cuenta y su historial de transacciones en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en Key2Benefits.com sin cargo.

- **Por teléfono:** llame a Soporte a los clientes de Key2Benefits al 1-866-295-2955 sin cargo.
- **Por mensaje de texto:** inicie sesión en Key2Benefits.com y haga clic en la pestaña "Alerts" (Alertas) para registrarse en las alertas por mensaje de texto que incluyen alertas de saldo actual. En la pestaña "Alerts" (Alertas) puede configurar la frecuencia de los mensajes.<sup>2</sup>
- **Por correo electrónico:** regístrese para recibir notificaciones gratuitas por correo electrónico cuando se carguen fondos en su tarjeta o cuando su saldo sea bajo. (Inicie sesión en Key2Benefits.com y haga clic en la pestaña "Alerts" [Alertas] para obtener más información).
- **Por cajero automático:** realice consultas de saldo desde un cajero automático. Nunca se cobran cargos por realizar consultas de saldo desde un cajero automático.

### Límites de la tarjeta Key2Benefits

#### ¿Puedo realizar una compra por un monto superior al saldo de mi tarjeta Key2Benefits?

Si necesita realizar una compra por un monto superior al saldo que tiene en su tarjeta Key2Benefits, tendrá que utilizar dos formas de pago. Dígame al cajero cuánto dinero desea que se debite del saldo de su tarjeta (observe que el cajero no puede determinar su saldo disponible). Luego, pague el saldo restante con efectivo, cheque, tarjeta de crédito u otra tarjeta de débito. Las transacciones distribuidas solo están disponibles en los comercios minoristas participantes.

#### ¿Puedo usar mi tarjeta Key2Benefits en gasolineras?

Sí. Sin embargo, si utiliza la tarjeta Key2Benefits para pagar en una gasolinera, se le podrá imponer una retención máxima en la cuenta para iniciar la transacción. El monto será retenido hasta que se autorice el monto real de la transacción. Si no desea que se le retengan fondos mientras espera que se autorice la transacción, páguele la compra al cajero dentro de la gasolinera. Cuando se paga en el interior de una gasolinera, el monto real de la transacción se autoriza de inmediato. También se pueden imponer retenciones máximas similares en transacciones realizadas en restaurantes y agencias de alquiler de automóviles. Si desea obtener más información, consulte los Términos y condiciones.

#### ¿La tarjeta Key2Benefits se puede sobregirar?

En la mayoría de los casos, las compras que superen el saldo disponible en la tarjeta Key2Benefits no serán aprobadas. En ciertas situaciones muy limitadas, si no tiene los fondos suficientes cuando se autoriza el monto final, puede generarse un saldo negativo, pero no se le cobrará ningún cargo por sobregiro. Para determinar el saldo restante en su tarjeta, puede llamar a la línea de Soporte a los clientes de Key2Benefits al 1-866-295-2955, o acceder a su historial de transacciones en línea en Key2Benefits.com.

#### ¿Otra persona puede acceder a mi historial de transacciones?

No. Por razones de privacidad, KeyBank no comparte números de tarjeta ni detalles de transacciones. No obstante, para fines de conciliación, KeyBank tiene acceso al monto y a la fecha de cada carga realizada en su tarjeta.

#### ¿Los fondos de mi tarjeta Key2Benefits devengan intereses?

No. Los fondos de su tarjeta no devengan intereses.

### Soporte a los clientes de Key2Benefits

#### ¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas sobre mi tarjeta Key2Benefits?

Para realizar preguntas sobre su tarjeta Key2Benefits, comuníquese con la línea gratuita del Soporte a los clientes de Key2Benefits, al 1-866-295-2955, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este número también se encuentra en el dorso de la tarjeta.

#### ¿Cómo puedo obtener información sobre los cargos de mi tarjeta Key2Benefits?

Los cargos se detallan en la Lista de cargos de la tarjeta Key2Benefits que se envía junto con la tarjeta o en Key2Benefits.com. O bien, puede llamar a la línea de Soporte a los clientes de Key2Benefits al 1-866-295-2955 para solicitar información al respecto.



<sup>1</sup>Sujeto a los límites aplicables de transacciones diarias y/o mensuales. Consulte la Lista de cargos de la tarjeta Key2Benefits para conocer más detalles. Cuando hace uso de un cajero automático no operado por KeyBank, el operador del cajero automático o cualquier red utilizada pueden cobrarle un cargo (también pueden cobrarle un cargo por consulta de saldo aunque no realice una transferencia de fondos).

<sup>2</sup>Es posible que se apliquen los cargos normales de mensajería de texto de su compañía de servicio celular. Consulte la Lista de cargos de la tarjeta Key2Benefits para conocer más detalles. MasterCard y el logotipo de MasterCard son marcas comerciales registradas de MasterCard International Incorporated.

Los productos y servicios bancarios son ofrecidos por KeyBank National Association. Todos los productos crediticios, de préstamo y arrendamiento están sujetos a la aprobación del crédito. Key.com es una marca de servicio de KeyCorp registrada a nivel federal. ©2016 KeyCorp. **KeyBank es miembro de la FDIC.** 160222-45304