



HYPERWALLET

A **PayPal** Service

Preguntas frecuentes

Versión del 22 de octubre de 2020

Información general

¿Qué es Hyperwallet?

- ✓ Hyperwallet es una plataforma de pagos que ofrece múltiples opciones de pagos de estipendios para participantes de estudios. En lugar de recibir los pagos de los estipendios a través un cheque emitido por Celerion, los participantes del estudio recibirán pagos a través del método que hayan seleccionado.

¿Cuáles son las opciones de pago?

- ✓ Puede seleccionar entre las siguientes opciones: pago directo a su cuenta bancaria (cuenta corriente o de ahorros), pago directo a su tarjeta de débito personal, MoneyGram, PayPal, tarjeta virtual o tarjeta de débito prepaga de Celerion.

¿Cómo funciona Hyperwallet?

- ✓ Cuando sea el momento de recibir el pago de un estipendio, un asociado de Celerion cargará su información de contacto y la información del estipendio en Hyperwallet. Luego, usted recibirá un correo electrónico de Hyperwallet que contendrá un enlace y la información de inicio sesión para el portal de pagos de Hyperwallet (portal de pagos).
- ✓ A través del enlace del correo electrónico, puede acceder al portal de pagos y activar la cuenta al completar la información de contribuyente, crear una contraseña, completar su perfil y seleccionar un método de pago.
- ✓ Luego, el pago del estipendio se transferirá al método de pago seleccionado.
- ✓ Todos los pagos de estipendios futuros se transferirán automáticamente a su método de pago predeterminado.

¿Qué necesitamos de usted?

- ✓ Dirección de correo electrónico: Durante la selección, se verificará con usted la dirección de correo electrónico que Celerion tiene en archivo, ya que Hyperwallet utiliza un correo electrónico para la activación de la cuenta y las comunicaciones. Si no tiene una dirección de correo electrónico, Celerion lo ayudará a crear una.
- ✓ Dirección particular física: Si decide que le paguen mediante una tarjeta de débito prepaga de Celerion, deberá proporcionar una dirección particular física para que se le pueda enviar por correo la tarjeta de débito.

¿Puedo igualmente recibir mi estipendio mediante un cheque?

- ✓ No, la única manera en la que puede recibir su estipendio es a través del método que seleccione entre las opciones disponibles.

¿Puedo cambiar de método de pago?

- ✓ Sí, puede cambiar de método de pago en cualquier momento. El último método de pago seleccionado pasará a ser su método predeterminado, y todos los estipendios se transferirán al método predeterminado, a menos que lo cambie en el portal de pagos. Además, el pago del primer estipendio quedará pendiente hasta que seleccione un método de pago.
- ✓ Si cambia el método de pago, deberá hacerlo antes del pago del siguiente estipendio, de lo contrario, el pago del estipendio se depositará directamente en el método de pago existente.

¿Puedo pasar el dinero de un método de pago a otro?

- ✓ No, el portal de pagos no permite transferir el dinero del estipendio entre diferentes métodos de pago. Si quiere utilizar un método de pago diferente, simplemente seleccione el método de pago deseado como el predeterminado. Cualquier pago nuevo de un estipendio que reciba ingresará al método de pago predeterminado seleccionado.

¿Puedo dividir el pago en varias opciones de pago?

- ✓ No, la totalidad del pago se transferirá al método de pago predeterminado.

¿Cuándo recibiré el pago de mi estipendio?

- ✓ Recibirá el pago de su estipendio de la manera en que se detalla en el formulario de consentimiento informado (FCI). Si una fecha de pago cae en fin de semana y/o en un día festivo, su estipendio se le pagará al siguiente día hábil.

Creo que ya debería haber recibido mi pago, pero no lo he hecho. ¿Qué hago?

- ✓ Si no ha recibido el pago del estipendio dentro del plazo indicado en el FCI, debe llamar al centro de atención al cliente de Hyperwallet, donde podrán ver si el pago de su estipendio se ha cargado a su cuenta y, de ser así, lo ayudarán. Si no se ha enviado ningún pago, el centro de atención al cliente de Hyperwallet le indicará que llame al centro de llamadas de atención al cliente de Celerion.

Si no he reclamado el dinero de mi estipendio, ¿cuánto tiempo permanecerá en mi cuenta de Hyperwallet?

- ✓ Si no reclama su estipendio dentro de un plazo de 30 días, el estipendio se devolverá a Celerion.
- ✓ Si han pasado más de 30 días, llame a Celerion para recuperar su estipendio y se lo volveremos a enviar.

¿Hay algún cargo asociado a este medio de pago?

- ✓ Cuando se transfieren fondos a su método de pago predeterminado de Hyperwallet, no se deduce ningún cargo. Si selecciona un método de transferencia a tarjeta prepaga (física o virtual), es posible que el emisor de la tarjeta le cobre cargos adicionales por la transacción. Consulte el acuerdo correspondiente con el emisor de la tarjeta que se encuentra en el portal de pagos.

¿Cómo puedo obtener más información sobre Hyperwallet?

- ✓ Una vez que haya activado su cuenta de Hyperwallet, tendrá acceso a recursos adicionales en el portal de pagos, incluida una guía de inicio rápido y preguntas frecuentes más detalladas.

¿Cómo puedo registrarme para tener una cuenta en el portal de pagos de Hyperwallet?

- ✓ No es necesario registrarse para usar el portal de pagos. Se le generará una cuenta de forma automática cuando Celerion cargue su perfil y la información de pago del estipendio.

¿Qué sucede si no recibo un correo electrónico de Hyperwallet?

- ✓ Si no recibe un correo electrónico, revise la carpeta de correo basura/no deseado así como la carpeta de archivos eliminados en caso de que se haya eliminado accidentalmente. Si no puede encontrar el correo electrónico de Hyperwallet, deberá comunicarse con el centro de llamadas de atención al cliente de Celerion, y allí lo transferirán a un asociado de Celerion que podrá ayudarlo con el reenvío del correo electrónico.
- ✓ Las notificaciones por correo electrónico se envían desde do.not.reply@hyperwallet.com.

¿Cómo accedo al portal de pagos de Hyperwallet si quiero hacer cambios en mi método de pago?

- ✓ Si necesita acceder al portal de pagos y no tiene disponible el enlace de Hyperwallet en el correo electrónico de Hyperwallet, puede escribir o copiar/pegar la siguiente URL en un navegador web (por ejemplo, Google Chrome, Internet Explorer).
- ✓ La URL del sitio del portal de pagos para los participantes del estudio es: <https://celerionpay.hyperwallet.com>.

¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas?

Centro de atención al cliente de Hyperwallet

- ✓ Para preguntas y/o si tiene problemas con el portal de pagos, el método de pago, etc.
 - ✓ Número de teléfono: sin cargo para EE. UU./Canadá: 1-877-546-8220

- ✓ Inicie sesión en su cuenta de Hyperwallet para conversar en línea con un representante de Hyperwallet o envíe un correo electrónico.

Centro de atención al cliente de Celerion

- ✓ Para preguntas relacionadas con el monto del estipendio y la información del perfil (información personal).
 - ✓ Número de teléfono: 1-888-257-9393
 - ✓ Ejemplos de cuándo ponerse en contacto con Celerion:
 - Monto del estipendio: El pago no coincide con lo que se indica en el FCI, etc.
 - Información del perfil: Tiene problemas para actualizar la información del perfil en el portal de pagos. Esto incluye la actualización o corrección de cuentas de correo electrónico de participantes.

Activación de la cuenta del portal de pagos

¿Cómo activar una cuenta del portal de pagos?

- ✓ Después de que se haya enviado un estipendio a su cuenta de Hyperwallet (creada por Celerion), recibirá un correo electrónico con la opción para *Activar la cuenta*. Deberá proporcionar su número de Seguro Social (Social Security Number, SSN)/número de identificación tributaria (Tax Identification Number, TIN); toda la demás información se llenará automáticamente con la información proporcionada por Celerion.
- ✓ Elija preguntas de seguridad que recuerde. Se le pedirá que responda estas preguntas cada vez que haga cambios en su cuenta o verifique su identidad ante el servicio de asistencia al cliente.
- ✓ Debe marcar la casilla al final de la pantalla para confirmar que ha leído y aceptado los Términos del servicio. Al hacer clic en el enlace, podrá descargar una copia en su computadora.
- ✓ Haga clic en *Confirm* (*Confirmar*) para terminar de crear la cuenta. La cuenta ya está activada.

¿Qué sucede si olvidó su contraseña del portal de pagos?

- ✓ Vaya a la página de inicio de sesión del portal de pagos y haga clic en *Forgot Your Password?* (*¿Olvidó su contraseña?*).
- ✓ Introduzca la dirección de correo electrónico registrada en el portal de pagos.
- ✓ Se le enviará un correo electrónico para restablecer la contraseña; haga clic en el enlace del correo electrónico y responda las preguntas de seguridad antes de seleccionar una nueva contraseña.
- ✓ Si no recuerda la respuesta de la pregunta de seguridad, deberá llamar al centro de atención al cliente de Hyperwallet.
- ✓ Puede ser necesaria una copia de su identificación emitida por el gobierno para verificar la cuenta antes de poder ayudarlo a restablecer la contraseña.

¿Qué se necesita para la verificación de la identificación tributaria (Estados Unidos)?

- ✓ Deberá proporcionar su SSN (o TIN).
- ✓ Confirme que su nombre, apellido y SSN (o TIN) coinciden con los registros del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS).
 - ✓ Si su segundo nombre está registrado en el IRS, deberá proporcionarlo como parte del proceso de verificación tributaria. Para hacerlo, simplemente incluya su segundo nombre con su nombre en el campo "Nombre" en el momento de la verificación tributaria.

¿Por qué falló la verificación de mi identificación tributaria?

- ✓ Los nombres y/o apellidos registrados en el portal de pagos no coinciden con los registros del IRS.
- ✓ El segundo nombre o su inicial se encuentran en los archivos del IRS, pero no se incluyeron en su perfil del portal de pagos. Si tiene un segundo nombre o inicial, agréguelo en el campo "Nombre" separado por un espacio.
- ✓ El número de seguro social (SSN) del perfil del portal de pagos es incorrecto o contiene espacios o guiones. El formato debe ser de 9 dígitos.

- ✓ Los servidores del Servicio de Impuestos Internos (IRS) están experimentando grandes volúmenes o están fuera de servicio.
- ✓ Ha hecho múltiples intentos de verificación sin éxito. Si esto sucede, llame al centro de atención al cliente de Hyperwallet.

Pago directo a la cuenta bancaria (cuenta corriente o de ahorros)

¿Qué se necesita para que mi estipendio se deposite en mi cuenta bancaria?

- ✓ Deberá proporcionar la información de su cuenta bancaria (un cheque de la institución bancaria tendrá toda la información necesaria).
 - ✓ **Número de enrutamiento:** este número dirige el dinero al banco correcto. Siempre es un número de nueve (9) dígitos.
 - ✓ **Número de cuenta:** este es el número de su cuenta bancaria, que puede ser una cuenta corriente o de ahorros.
- ✓ Su nombre, apellido, número de enrutamiento y número de cuenta **deben ser todos correctos y coincidir** con los registros bancarios, de lo contrario, se corre el riesgo de que la transferencia sea rechazada.

¿Puedo recibir el pago de mi estipendio en un banco fuera de los Estados Unidos?

- ✓ Celerion está contratado únicamente para transferencias en los Estados Unidos (EE. UU.) y no está programado para transferencias a instituciones financieras de fuera de los EE. UU.

Pago directo a la tarjeta de débito personal

¿Qué se necesita para que mi estipendio se deposite en mi tarjeta de débito personal?

- ✓ Deberá proporcionar su número de tarjeta de débito (que está vinculado a la cuenta bancaria), la fecha de vencimiento y el código de seguridad de la tarjeta (Card Security Code, CVV).
- ✓ Esta tarjeta debe estar vinculada a un banco y no puede ser una tarjeta de débito comprada (como una tarjeta comprada en un supermercado).
- ✓ NOTA: Asegúrese de consultar con su banco para ver si hay un límite en la cantidad de dinero que puede transferirse a su tarjeta por día. Si hay un límite, es posible que deba pedirle a su banco que aumente ese límite.

MoneyGram

¿Qué se necesita para que mi estipendio se deposite en MoneyGram?

- ✓ Deberá agregar una pregunta de prueba y una respuesta de prueba.
- ✓ Recibirá un correo electrónico con un número de referencia de MoneyGram (número de 9 o 10 dígitos) o puede hacer clic en los datos de la pestaña "Transfer" (Transferencia) del portal de pagos.
- ✓ Según la sede de MoneyGram a la que vaya, puede haber diferentes requisitos.
 - ✓ No todas las sedes de MoneyGram permiten entregar la misma cantidad de dólares. Por ejemplo, algunas sedes de MoneyGram en Walmart permitirán una entrega de dinero de hasta \$5,000, mientras que otras pueden permitir solo hasta \$1,000.
- ✓ Las sedes de MoneyGram requerirán lo siguiente:
 - ✓ El número de referencia de MoneyGram proporcionado por Hyperwallet.
 - ✓ Una identificación válida con foto (pasaporte, identificación nacional o permiso de residencia) y también pueden solicitar un comprobante de domicilio (p. ej., extracto bancario o factura de servicios).
- ✓ Por motivos de seguridad, muchas sedes de MoneyGram no entregarán una transferencia si el nombre en la identificación de MoneyGram no coincide exactamente con la identificación emitida por el gobierno.

- ✓ Puede encontrar sedes de MoneyGram en <https://www.moneygram.com/mgo/us/en/locations>

PayPal

¿Qué se necesita para que mi estipendio se deposite en PayPal?

- ✓ Deberá tener una cuenta de PayPal o puede crearla fácilmente en PayPal.com.
- ✓ Asegúrese de que la dirección de correo electrónico que Celerion tiene en archivo coincida con su dirección de correo electrónico de PayPal.

Tarjeta prepaga/tarjeta virtual de Celerion

¿Cuál es el proceso para obtener una tarjeta prepaga de Celerion?

- ✓ El primer paso para obtener una tarjeta prepaga de Celerion (tarjeta) es solicitar primero una tarjeta virtual (que será la única opción disponible en el portal de pagos). Luego, recibirá las credenciales de la tarjeta virtual (número de tarjeta virtual, fecha de vencimiento) y podrá actualizar a una tarjeta física.
- ✓ Para hacer la actualización desde una tarjeta virtual a una tarjeta física, debe iniciar sesión en su cuenta de Hyperwallet y hacer lo siguiente:
 - ✓ Diríjase al centro de transferencias y luego a la cuenta virtual principal, haga clic en el botón **Action** (Acción) y seleccione **Request Physical Card** (Solicitar tarjeta física); o
 - ✓ Diríjase a la página del resumen de cuenta, haga clic en el botón **Action** (Acción) y seleccione **Request Physical Card** (Solicitar tarjeta física).
- ✓ El envío y la recepción de la tarjeta tardarán de 5 a 10 días hábiles.
- ✓ Puede usar los fondos de su estipendio con la tarjeta virtual hasta que se haya activado su tarjeta. Después de la activación de la tarjeta, los fondos de la tarjeta virtual pasan automáticamente a su tarjeta.
- ✓ Luego de la activación de la tarjeta, no podrá seguir usando la tarjeta virtual.

¿Necesito activar mi tarjeta? ¿Cómo?

- ✓ Sí. Una vez que reciba su tarjeta por correo postal, puede activarla en el portal de pagos en **celerionpay.hyperwallet.com**. Deberá iniciar sesión en su cuenta, hacer clic en el enlace **Activate Card** (Activar tarjeta) y seguir las instrucciones de la pantalla. No podrá usar la tarjeta hasta que la haya activado aceptando el acuerdo del titular de la tarjeta. Como alternativa, puede activar la tarjeta llamando al número de teléfono que aparece en el reverso de la tarjeta y seguir las indicaciones de voz para la activación de la tarjeta.

¿Recibiré un número PIN?

- ✓ Sí, recibirá un número de identificación personal ("PIN") tras la activación de su tarjeta.

¿Cómo obtengo el saldo de la tarjeta?

- ✓ Para obtener información sobre la cantidad de dinero que le queda en la tarjeta, inicie sesión en su cuenta del portal de pagos o comuníquese con el servicio de atención al cliente de Hyperwallet llamando al número indicado anteriormente (sin cargo).

¿Qué sucede si necesito una tarjeta de reemplazo?

- ✓ Si necesita una tarjeta de reemplazo, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Hyperwallet al número indicado anteriormente. Usted será responsable de la tarifa de reemplazo de la tarjeta de \$6.95. Esta tarifa de reemplazo se deducirá del saldo de la tarjeta.
- ✓ Tenga en cuenta que su tarjeta tiene una fecha "válida hasta" en el frente de la tarjeta. No puede usar la tarjeta después de la fecha "válida hasta". Sin embargo, aunque la fecha "válida hasta" haya pasado, los fondos

disponibles en la tarjeta no vencerán. No se le cobrará por las tarjetas de reemplazo que se envíen por un vencimiento de la tarjeta.

¿Qué sucede si creo que he perdido o me han robado la tarjeta?

- ✓ Si cree que ha perdido o le han robado la tarjeta o se ha hecho una transacción no autorizada usando la información de su tarjeta sin su permiso, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Hyperwallet DE INMEDIATO. **Deberá proporcionar su número de tarjeta y otros datos identificativos.** Se le cobrará una tarifa de \$6.95 por cualquier tarjeta perdida/robada, que se deducirá del saldo de la tarjeta.

¿Hay algún cargo asociado con el uso de la tarjeta?

- ✓ Sí, al igual que cuando usa cualquier tipo de tarjeta de débito, hay tarifas asociadas con el uso de la tarjeta (p. ej., retiros de efectivo por cajero automático). Consulte el acuerdo del titular de la tarjeta Award Card que se encuentra en el portal de pagos para ver una lista de todas las tarifas.



Opciones de pago	Qué necesitará	Cómo funciona	Fondos disponibles	Otra información
Pago directo a la cuenta bancaria	Cuenta bancaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dinero se deposita directamente en su cuenta bancaria (cuenta corriente o de ahorros) ✓ Deberá informar su número de cuenta bancaria y número de enrutamiento 	Un día hábil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si Celerion procesa el pago de un estipendio un viernes, es posible que no reciba los fondos hasta el lunes
Pago directo a la tarjeta de débito	Cuenta bancaria y tarjeta de débito personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El dinero se deposita directamente en su tarjeta de débito personal ✓ Informe el número de tarjeta de débito (vinculada a su cuenta bancaria) 	El mismo día, como se indica en el FCI y el calendario del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ser una tarjeta de débito vinculada a su cuenta bancaria ✓ No puede ser una tarjeta de débito comprada
MoneyGram	Nada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe la ciudad, el estado, responda las preguntas de seguridad en el portal de pagos de Hyperwallet y recibirá un código ✓ Con el código y su identificación, diríjase a una sede de MoneyGram (MG) para retirar su dinero 	El mismo día, como se indica en el FCI y el calendario del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hay más de 350,000 sedes de MG en todo el mundo ✓ Pueden encontrarse sedes en la mayoría de las tiendas Walmart y CVS ✓ Para encontrar la sede de MG más cercana, simplemente escriba "MoneyGram cerca de mí" en la barra de búsqueda o visite moneygram.com
PayPal	Una cuenta de PayPal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe sus datos de PayPal y el dinero se transferirá a su cuenta ✓ Use el dinero conforme a las pautas de PayPal ✓ Úselo para pagar cuentas o pagar a otras personas y hacer compras en línea 	El mismo día, como se indica en el FCI y el calendario del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si tiene una cuenta de PayPal, su correo electrónico de PayPal debe coincidir con el correo electrónico informado a Celerion ✓ Si no tiene cuenta de PayPal, simplemente visite PayPal.com y haga clic en "Sign Up" (Abrir cuenta)
Tarjeta prepaga	Dirección particular física	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se le enviará por correo una tarjeta Visa prepaga recargable de Celerion que activará a través del portal de pagos ✓ El monto del estipendio se cargará en la tarjeta ✓ Puede usarse en cualquier lugar donde se acepten tarjetas de débito Visa: cajeros automáticos, puntos de venta, retiros de efectivo en bancos 	El mismo día, como se indica en el FCI y el calendario del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deberá esperar de 5 a 7 días hábiles para recibir la tarjeta ✓ Límite de \$500.00 por día para retiros por cajero automático o retiros de efectivo por mostrador ✓ Límite de \$2,500 por día para puntos de venta ✓ Consulte el acuerdo del titular de la tarjeta en el portal de pagos para obtener más detalles y conocer los cargos por retiros
Tarjeta virtual	Nada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se entrega de manera virtual, sin una tarjeta física de plástico ✓ Recibirá una notificación por correo electrónico acerca de la emisión de la tarjeta virtual ✓ Luego, activará la tarjeta virtual a través del portal de pagos y obtendrá los detalles de la tarjeta ✓ Use los fondos para pagos en línea y/o telefónicos 	El mismo día, como se indica en el FCI y el calendario del estudio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puede gastar hasta \$1,000 por día/\$1,000 por transacción