

## Preguntas Frecuentes Fitbit Pay

### 1. ¿Qué es Fitbit Pay y cómo funciona?

Fitbit Pay Es una billetera digital pensada para los clientes que poseen un dispositivo de la marca Fitbit y este posee tecnología NFC, permitiéndole como usuario tener su tarjeta de crédito o débito habilitada en su reloj inteligente con el que puede salir a realizar sus compras sin llevar su billetera o sus tarjetas físicas. Para más información consulte el punto 4.

Fitbit Pay es una aplicación propiedad de y gestionada por Fitbit International Limited (Fitbit), en la que los clientes de Banco Promerica pueden activar sus Tarjetas de crédito o débito de banco Promerica para pagar sus compras presenciales utilizando su Dispositivo Fitbit habilitado para el uso de la aplicación de monedero para su configuración.

### 2. ¿Cómo se puede activar mi tarjeta en la Fitbit Pay?

St. Georges Bank y Grupo Promerica te brinda dos opciones para poder disfrutar de las facilidades y beneficios del servicio:

A.- A través de la aplicación Promerica Pay, donde se podrá solicitar la vinculación del dispositivo Fitbit, de esa manera la aplicación permitirá registrar la tarjeta Visa de crédito o débito seleccionada, enviando al dispositivo Fitbit la información para el uso de este. Promerica Pay está disponible en el Google Play Store para dispositivos Android con sistema operativo 6.0 en adelante que cuenten con un chip NFC (tecnología de comunicación inalámbrica).

B.- A través de la aplicación Fitbit, que permite la sincronización entre el teléfono y el dispositivo Fitbit para registrar las tarjetas de crédito y débito Visa de Banco Promerica a utilizar en Fitbit Pay. La aplicación de Fitbit está disponible en Google Play Store para dispositivos Android y en la App Store para dispositivos de la marca Apple.

Como recomendación enrole el servicio desde la opción de Promerica Pay, la cual garantiza mayor seguridad dentro de una plataforma amigable, segura y con la posibilidad de tener una administración más completa de sus medios de pago digitales.

### 3. ¿Qué dispositivos son compatibles con Fitbit Pay?

Existen varios modelos los cuales cuentan con un chip NFC (tecnología de comunicación inalámbrica). Para comprobar si tu dispositivo cuenta con Fitbit Pay visita la página web <https://www.fitbit.com/cr/fitbit-pay>

Para conocer su modelo de Fitbit, puede ingresar al App de su teléfono móvil y en la sección de “perfil” o “cuenta” y visualizar los dispositivos enlazados.

#### 4. ¿Cómo usar Fitbit Pay para pagar en un comercio?

El cliente debe disponer de un dispositivo Fitbit debidamente habilitado según las recomendaciones del enunciado 2 de este documento.

En el momento del pago, el dispositivo Fitbit debe encontrarse desbloqueado, si no es así éste le solicitará el código de desbloqueo programado por el cliente. Por cuestiones de seguridad el dispositivo se bloqueará cada vez que el cliente se lo quite o cada 24 horas.

Una vez desbloqueado el dispositivo, el cliente deberá hacer clic en el botón izquierdo del dispositivo, durante al menos 2 segundos, para poder seleccionar la tarjeta de St. Georges Bank o cualquier Banco del Grupo con la que desea realizar su compra y acercar el dispositivo Fitbit al POS del comercio.

El cliente podrá hacer sus compras con FITBITPAY en todos los comercios que posean un POS (terminal de pago) que posean el símbolo contactless (pago sin contacto)



La operación de pago se iniciará sin que sea necesario realizar ninguna acción adicional, por lo que le recomendamos confirme la exactitud de los datos de la operación antes de acercar el dispositivo al POS una vez finalizada la transacción en su teléfono inteligente llegará una notificación de la compra o pago realizado.

#### Enrolamiento de tarjetas

#### 5. ¿Qué tarjetas pueden ser enroladas en Fitbit Pay?

Pueden ser enroladas todas las tarjetas de crédito y débito Visa o Mastercard de Banco Promerica.

#### 6. ¿Qué condiciones deben cumplir las tarjetas que se enrolan en Fitbit Pay?

Para poder enrolar una tarjeta de crédito o débito, esta debe estar vigente, activada y sin bloqueo.

#### 7. ¿Cuántas tarjetas se pueden enrolar?

No existe límite de tarjetas a enrolar.

#### 8. ¿Se puede enrolar la misma tarjeta en dos Fitbit distintos?

Si, se puede enrolar la misma tarjeta en más de un dispositivo. Una misma tarjeta puede estar enrolada (cargada o incluida) en un máximo de 3 dispositivos.

#### 9. ¿Se puede registrar una tarjeta adicional?

Si, se puede registrar una tarjeta adicional. El código de activación lo recibirá el titular de la tarjeta en el número de teléfono registrado en banco.

## 10. El cliente solo ve la opción de llamar al banco para recibir el código de verificación ¿Qué Hacer?

En caso de que el cliente solo pueda ver la opción de llamar al banco y no esté apareciendo la opción de SMS, debe verificar en la sección de notificaciones de tarjeta de crédito/débito lo siguiente:

1. Qué tiene ingresado su número de teléfono en esta sección.
2. Que la tarjeta que está enrolando tiene activa la opción de recibir notificaciones.

En caso de realizar lo anterior y continuar viendo únicamente la opción de llamar al banco se sugiere borrar la tarjeta (ver ¿Cómo eliminar una tarjeta? en sección Otros) y realizar el enrolamiento desde el comienzo.

## Seguridad y Claves

### 11. ¿Qué datos de mi tarjeta se almacenan en el teléfono?

El teléfono almacena un número alternativo (no el número de la tarjeta física) el cual se encuentra vinculado a la tarjeta física. Al operar con la tarjeta almacenada en Fitbit Pay se mantienen los límites de crédito, montos disponibles, bloqueos temporales y definitivos que aplican a la tarjeta física.

### 12. ¿Cómo y cuándo debo usar mis claves para pagar?

**Fitbit:** Consultar el manual de usuario de cada dispositivo Fitbit para conocer detalles del uso y generación de claves en cada tipo de dispositivo, visitando <https://myhelp.fitbit.com/s/home?language=es>

### 13. ¿Qué aspectos de seguridad recomendamos mantener?

Al momento de registrar tu tarjeta de crédito o débito en Promerica Pay o Fitbit Pay, se generará un número de cuenta virtual, asociado a tu tarjeta, que será almacenado de manera segura en tu dispositivo. Para una mejor y más segura experiencia de uso, y evitar el mal uso de la tarjeta por terceros, deberás considerar las siguientes recomendaciones:

- Define un método de bloqueo para tu dispositivo (clave, patrón, huella digital, etc.) y no lo compartas con otras personas.
- No registres la huella digital de otra persona para el desbloqueo de tu equipo.
- En caso de sospecha que tu método de desbloqueo ha sido comprometido, cámbialo por uno nuevo.
- Utiliza los mismos resguardos que tienes con tus claves bancarias en tu clave de desbloqueo.

## Pagos

### 14. ¿Cómo se debe generar la anulación/reversa de una compra realizada con Fitbit Pay?

Se procede de la misma forma que al operar con una tarjeta física, la anulación/reversión se debe de realizar en el POS que se realizó el cobro siempre y cuando la compra originalmente se haya realizado con el dispositivo Fitbit.

## 15. ¿Se puede utilizar el dispositivo Fitbit sin señal de internet?

Se pueden realizar pagos sin que el teléfono tenga conexión a internet en el momento de la compra. Sin embargo, por motivos de seguridad se requiere que cada cierto tiempo el teléfono tenga conexión para sincronizar datos con el dispositivo Fitbit.

## 16. ¿Puedo realizar compras solo con el dispositivo Fitbit, sin necesidad de portar el teléfono inteligente?

Sí, debido a que el dispositivo cuenta con su propio chip de comunicación NFC (tecnología de comunicación inalámbrica) para pago sin contacto.

## Otros

## 17. ¿Existe algún cobro por el uso de Fitbit Pay?

Banco Promerica no realiza ningún cobro adicional por el uso de la aplicación de Promerica Pay o Fitbit Pay.

## 18. ¿Por qué los 4 últimos dígitos del voucher (comprobante) de compra son diferentes a los de mi tarjeta física?

Esto ocurre porque de cara al POS, está operando la "Tarjeta Virtual" no la tarjeta física, las cuales tienen números distintos. Para referencia del cliente, dentro de Fitbit Pay, al revisar el detalle de su tarjeta puede verificar cuales son los 4 últimos dígitos de su tarjeta virtual y comprobar que estos coinciden con los impresos en el comprobante.

## 19. ¿Puedo utilizar Fitbit Pay en otros países?

Puedes usar Fitbit Pay cuando estés de viaje en el extranjero en los comercios que acepten por medio de sus POS pagos sin contacto.

## 20. ¿Acumulo Puntos, Millas o Cashback al hacer compras a través de Fitbit Pay?

Cuando compres con Fitbit Pay, seguirás acumulando Puntos, Millas y Cashback de igual forma como si realizaras la compra con tu tarjeta física.