

## Preguntas Frecuentes Garmin Pay

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

Garmin Pay es una billetera digital pensada para los clientes que cuentan con un dispositivo de la marca Garmin 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.

Garmin Pay es una aplicación propiedad de y gestionada por Garmin International Inc. (Garmin), 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 Garmin habilitado para el uso de la aplicación de monedero para su configuración.

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

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

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

Existen varios modelos los cuales cuentan con un chip NFC (tecnología de comunicación inalámbrica). Para comprobar si su dispositivo cuenta con Garmin Pay visita la página web <https://explore.garmin.com/es-ES/garmin-pay/> en la sección "Compatibilidad con Garmin Pay"

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

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

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

En el momento del pago, el dispositivo Garmin 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 Banco Promerica con la que desea realizar su compra y acercar el dispositivo Garmin al POS del comercio.

El cliente podrá hacer sus compras con Garmin Pay 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.

## 5. ¿Qué tarjetas pueden ser enroladas en Garmin 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 Garmin 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 Garmin distintos?

Sí, 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?

Sí, 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.

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

Garmin Pay almacena un número alternativo (número de cuenta virtual) el cual se encuentra vinculado a la tarjeta física. Al operar con la tarjeta almacenada en Garmin 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?

**Garmin:** Consultar el manual de usuario de cada dispositivo Garmin para conocer detalles del uso y generación de claves en cada tipo de dispositivo, visitando <https://explore.garmin.com/es-ES/garmin-pay/>

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

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

- Defina un método de bloqueo para su dispositivo celular (clave, patrón, huella digital, etc.) y no lo comparta con otras personas.
- No registre la huella digital de otra persona para el desbloqueo de su equipo.
- En caso de sospecha que su método de desbloqueo ha sido comprometido, cámbielo por uno nuevo.
- Utilice los mismos resguardos que tiene con tus claves bancarias en su clave de desbloqueo.

### 14. ¿Qué pasa si roban el dispositivo Garmin?

Sus datos se encuentran protegidos por la clave de ingreso tanto del dispositivo Garmin como de la aplicación (recuerde siempre proteger sus contraseñas).

La recomendación es que elimine sus tarjetas desde la app de Garmin Connect. También puede comunicarse inmediatamente con Banco Promerica para solicitar cancelar sus tarjetas digitales en Garmin Pay

### 15. ¿Cómo se debe generar la anulación/reversa de una compra realizada con Garmin 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 Garmin.

### 16. ¿Se puede utilizar el dispositivo Garmin 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 Garmin.

### 17. ¿Puedo realizar compras solo con el dispositivo Garmin, 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.

### 18. ¿Puedo visualizar un estado de cuenta de las compras realizadas desde Garmin Pay?

Sí, la app de Garmin Pay brinda un detalle de las últimas 10 transacciones realizadas

### 19. ¿Existe un monto máximo de transacción de pago por Garmin Pay?

No. Los límites están relacionados con el contrato original de la tarjeta de crédito o débito del cliente.

### 20. ¿Existe algún cobro por el uso de Garmin Pay?

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

## **21. ¿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 Garmin 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.

## **22. ¿Puedo utilizar Garmin Pay en otros países?**

Puede usar Garmin Pay cuando esté de viaje en el extranjero en los comercios que acepten por medio de sus POS pagos sin contacto.

## **23. ¿Acumulo Puntos, Millas o Cashback al hacer compras a través de Garmin Pay?**

Cuando compre con Garmin Pay, seguirá acumulando Puntos, Millas y Cashback de igual forma como si realizara la compra con tu tarjeta física.

## **24. ¿Puedo con Garmin Pay realizar pagos con millas o puntos de los planes de lealtad vinculados a la tarjeta registrada en el dispositivo?**

Sí, siempre y cuando la redención de realice en un POS de Banco Promerica y que este posea la gestión parametrizada.

## **25. ¿Qué pasa si cambio mi Garmin?**

Si cambia a otro modelo Garmin podrá disfrutar de Garmin Pay si el dispositivo que está incorporando a la app posee las características del punto 3.

## **26. ¿Qué pasa si cambio de teléfono celular?**

Si cambia el teléfono pasa lo mismo que con la otra app que no se conservan en el teléfono, debo de volver a instalar el App de Garmin y registrar las tarjetas de Banco Promerica.