

Preguntas Frecuentes Promerica Pay

1. ¿Qué es Promerica Pay?

Es un nuevo medio de pago que permite hacer compras por medio de la tecnología Contactless con solo acercar su teléfono móvil a un POS o lector de tarjetas sin contacto, y que hace uso del disponible de la tarjeta de crédito o débito digitalizada, rigiéndose bajo las mismas comisiones estipuladas en su contrato.

2. ¿Qué es la tecnología Contactless o Sin Contacto?

Es una tecnología de comunicación inalámbrica que funciona en un radio de acción muy corto. Permitiendo hacer pagos sin contacto de forma segura, con solo acercar la tarjeta al terminal de pago del comercio.

3. ¿Qué es el PAN?

Es el número de la tarjeta de pago, que usualmente aparece en el anverso del plástico. Es el acrónimo de "Personal Account Number".

4. ¿Qué es el número de cuenta digital?

Al efectuar sus compras con su tarjeta este número es utilizado con el fin de proteger la información vinculada al número real de la tarjeta.

5. ¿Qué es un POS?

El POS o datafono es un dispositivo de tipo electrónico con tecnología que se adapta para recibir pagos a través de tarjeta de crédito o débito.

6. ¿Para qué sirve la Clave de acceso?

Esta clave es necesaria para su acceso a Promerica Pay. Debe constar de 6 caracteres numéricos.

7. ¿Cómo puedo digitalizar las tarjetas de St. Georges Bank o de Bancos del Grupo Promerica?

Existen dos formas para digitalizar sus tarjetas:

- ∞ Con las credenciales de Banca en Línea, colocando su código SGB Token. En el caso que desee agregar una tarjeta de los otros bancos del Grupo Promerica, se le enviará un código por SMS.
- ∞ Capturando la imagen de la tarjeta, completando los datos: nombre, fecha de expiración. Luego le llegará un mensaje SMS con un código de confirmación. Si no recibe el código Promerica en su número telefónico móvil, por favor actualice sus datos comunicándose con el servicio al cliente de su país.

8. ¿Al momento de registrar mis productos dentro de la aplicación puedo capturar la imagen de cualquier tarjeta de crédito o débito dentro de Promerica Pay?

Al momento en que enfoque el producto en la captura de imagen se visualizará en el aplicativo la tarjeta a registrar, puede ser de crédito o débito de la marca VISA o MASTERCARD, emitida por el Banco.

9. ¿Puedo registrar más de una tarjeta de crédito o débito en la aplicación de Promerica Pay?

Sí, puede registrar más de una tarjeta de crédito o débito VISA o MASTERCARD de Banco Promerica

10. ¿Existe una cantidad máxima de tarjetas que pueda registrar en Promerica Pay?

No, puede registrar todas las tarjetas de crédito o débito que posea con el St. Georges Bank o de los Bancos del Grupo Promerica,

11. ¿Puedo cambiar mi clave de acceso a Promerica Pay?

Sí, en el menú superior derecho de Promerica Pay podrá encontrar la opción “Cambiar clave de acceso”.

12. ¿Qué debo hacer si olvido la clave de acceso a Promerica Pay?

Puede reestablecer su contraseña en la opción “Olvidé mi clave”.

13. ¿Qué debo hacer si al agregar mis tarjetas a Promerica Pay olvido mis credenciales y bloqueo el usuario de banca en Línea?

Debe ingresar al sitio web correspondiente según su país buscar la opción “¿Olvidó su contraseña?” y seguir las indicaciones.

14. ¿Cómo funciona el Pago Instantáneo?

El modo de Pago Instantáneo permite que al desbloquear su teléfono móvil tengo un plazo de 30 segundos para realizar transacciones (pagos) sin necesidad de abrir la aplicación de Promerica Pay.

15. ¿Cómo habilito el Pago Instantáneo?

En el menú superior derecho de Promerica Pay seleccionar la opción “Configuraciones” y activar la opción “Habilitar Pago Instantáneo”. Para habilitar el modo de Pago Instantáneo es necesario definir una de sus tarjetas digitales como favorita.

16. ¿Dónde puedo comprar con Promerica Pay?

En todos los comercios que dispongan de un POS con la tecnología Contactless (sin contacto) de Banco Promerica u otro Banco, únicamente basta con acercar el teléfono móvil al POS y se realizará la transacción.

17. ¿Cómo puedo ver el historial de mis transacciones realizadas?

En el botón inferior derecho puede consultar el historial de transacciones realizadas en el dispositivo móvil por tarjeta. Recuerde deslizar la pantalla hacia abajo para actualizar el histórico de pagos.

18. ¿Puedo bloquear una tarjeta física desde Promerica Pay?

Desde Promerica Pay usted puede bloquear la cuenta digital en el dispositivo móvil. Para bloquear las transacciones de una tarjeta física debe solicitarlo comunicándose con el servicio al cliente de su país.

19. ¿Si bloqueo mi tarjeta física puedo utilizar mi billetera digital?

Puede seguir utilizando su tarjeta desde Promerica Pay sin problemas, ya que al instalar el aplicativo ha creado una cuenta digital asociada a sus tarjetas. De lo contrario comuníquese con el servicio al cliente de su país.

20. ¿Cómo puedo eliminar una tarjeta previamente registrada en mi billetera digital?

Puede bloquear la tarjeta registrada en el aplicativo y así no se realizará ningún cargo a la misma.

21. ¿Qué pasa si pierdo mi teléfono móvil?

Sus datos se encuentran resguardados por sus credenciales de ingreso (recuerde siempre proteger sus contraseñas), por su seguridad cambie la contraseña de Banca en Línea y comuníquese inmediatamente con el servicio al cliente de su país para solicitar el bloqueo de su billetera digital y evitar el uso fraudulento de la misma.

22. ¿Qué pasa si cambio mi teléfono móvil?

Debe descargar nuevamente la aplicación en el nuevo teléfono móvil y seguir las instrucciones de ingreso, se asignará un nuevo número de cuenta digital para mantener la seguridad de sus tarjetas.

Elimine o desinstale el App de Billetera Digital Promerica del anterior teléfono móvil.