

Preguntas Frecuentes Google Pay/Garmin Pay/Fitbit Pay

Equipos Compatibles y Aplicación

¿Cómo se puede obtener la aplicación Google/Garmin/Fitbit Pay?

Google: La aplicación Google Pay se encuentra disponible para descargar en Google Play Store.

Garmin: A través de la aplicación Garmin Connect, que permite la sincronización entre el teléfono y el reloj Garmin se pueden enrolar las tarjetas de crédito Bci para el utilizar el servicio Garmin Pay. Garmin Connect está disponible en Google Play (Android) y en App Store (iPhone).

Fitbit: A través de la aplicación Fitbit, que permite la sincronización entre el teléfono y el reloj Fitbit se pueden enrolar las tarjetas de crédito Bci para el utilizar el servicio Fitbit Pay. Fitbit está disponible en Google Play (Android) y en App Store (iPhone).

¿Qué equipos son compatibles con Google/Garmin/Fitbit Pay?

Google: Los equipos compatibles deben contar con sistema operativo Android v5.0 o superior. Además deben contar con la funcionalidad NFC, está última debe estar activa en el momento de realizar un pago en comercios. El documento adjunto contiene una lista de teléfonos con marca/modelo compatibles con Google Pay.

https://drive.google.com/open?id=1ydKiKr7FKDHMydkUEz2Dc9_Nml-AgZWp

Garmin: Para información de dispositivos Garmin compatibles con Garmin Pay se debe consultar el sitio web de Garmin:

https://buy.garmin.com/es-CL/CL/c10002-p1.html?FILTER_USERPROFILE_GARMINPAY=true&sorter=featuredProducts-desc

Fitbit: Para información de dispositivos Fitbit compatibles con Fitbit Pay se debe consultar el sitio web de Fitbit. A modo de referencia los modelos compatible son: Versa 2, Ionic y las ediciones especiales de Versa y Charge 3.

<https://www.fitbit.com/cl/fitbit-pay>

Enrolamiento

¿Qué tarjetas pueden ser enroladas en Google/Garmin/Fitbit Pay?

Pueden ser enroladas todas las tarjetas de crédito Visa Bci, con excepción de las tarjetas Bci Visa Empresario, Bci Visa Corporate y Bci Visa Nacional.

¿Qué condiciones deben cumplir las tarjetas que se enrolan en Google/Garmin/Fitbit Pay?

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

¿Cuántas tarjetas se pueden enrolar?

No existe límite de tarjetas a enrolar.

¿Se puede enrolar la misma tarjeta en dos teléfonos distintos?

Si, se puede inscribir la misma tarjeta en más de un dispositivo. Una misma tarjeta puede estar enrolada en un máximo de 3 dispositivos.

¿Se puede enrolar una tarjeta adicional?

Si, se puede enrolar una tarjeta adicional. Es importante saber que el código de activación lo recibirá el titular en su correo o teléfono registrado en el banco.

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 estén apareciendo las opciones de SMS o Email, debe verificar en la sección de notificaciones de tarjeta de crédito (sitio web privado) lo siguiente:

- 1) Qué tiene ingresados su correo y 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.

El cliente no recibe el código de activación por el método seleccionado ¿Por qué pasa esto?

Es posible que si el cliente elige la opción de recibir el código de activación en su correo electrónico, este sea clasificado en las carpetas de promociones o en el spam y el cliente no visualice el correo en su bandeja de entrada principal. Si al revisar esto el cliente no encuentra el correo se debe sugerir al cliente elegir la opción de SMS.

Al completar el enrolamiento se genera una compra en Google por US\$1 (aproximadamente) ¿Esto se cobra al cliente?

Para verificar que la tarjeta del cliente se encuentra activa se genera una compra internacional por un monto de US\$ 1 o aproximado, a la tarjeta de crédito desde GOOGLE SERVICES. Esta transacción es solo para verificar la cuenta, no es facturada y desaparece de los movimientos en 1 o 2 días hábiles.

¿Cómo se elige cuál es la tarjeta predefinida en Google Pay?

- 1) Seleccionar la tarjeta que se quiere definir como predeterminada.
- 2) Seleccionar el botón predeterminada para pagar sin contacto. La Tarjeta predeterminada es la que google pay usa por defecto para realizar pagos cuando el teléfono es desbloqueado y acercado al POS para realizar la compra.

Seguridad y Claves

¿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 Google/Garmin/Fitbit Pay se mantienen los cupos, montos disponibles, PinPass, bloqueos temporales y definitivos que aplican a la tarjeta física.

¿Cómo bloquear la cuenta de Google desde un equipo que ha sido extraviado o robado?

- 1) Ingresa al sitio www.google.com/android/find
- 2) Ingresar el usuario y contraseña de la cuenta gmail del teléfono
- 3) Seleccionar la opción "Bloquear dispositivo". Con esto toda la información de la cuenta de google, incluida las tarjetas de Google Pay, quedan deshabilitadas para ser utilizadas hasta que la cuenta se habilite nuevamente en el mismo sitio.

¿Cómo y cuándo debo usar mis claves para pagar?

Google: Para hacer pagos siempre debe estar activado el NFC del teléfono.

Para compras bajo \$12.000, basta con que la pantalla del teléfono esté encendida (sin desbloquear) y acercarla al terminal. En estas compras no se pide ingreso de PinPass. En compras superiores a \$12.000 el teléfono debe estar desbloqueado (a través de patrón, huella, clave, etc.) y se solicitará ingresar el PinPass en el terminal (el mismo de la tarjeta física).

Garmin/Fitbit: Consultar el manual de usuario de cada dispositivo Garmin/Fitbit para conocer detalles del uso y generación de claves en cada tipo de dispositivo. En cuanto al uso de PinPass en el terminal de pago (POS) se mantiene el umbral de \$12.000 para el ingreso de clave en compras con tarjeta de crédito.

¿Qué recomendaciones de seguridad podemos dar a los clientes?

Al momento de registrar tu tarjeta de crédito Bci en Google/Garmin/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

¿Cómo se debe generar la anulación/reversa de una compra realizada con Google/Garmin/Fitbit Pay?

Se procede de la misma forma que la haber operado con tarjeta, la anulación/reversa se debe generar el POS (Terminal de pago) utilizando el dispositivo de pago, siempre y cuando la compra originalmente se haya realizado con el teléfono. Si la compra fue realizada con el plástico, la anulación también debe ser generada con el plástico.

¿Se puede utilizar 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.

¿El POS muestra error al leer tarjeta con un teléfono marca XIAOMI en Google Pay?

Se debe modificar una configuración por defecto de los teléfonos XIAOMI para que puedan ser leídos por los POS. Se debe seleccionar "Use HCE Wallet" en la configuración de "Secure Element Position". El paso a paso

Otros

¿Existe algún cobro por el uso de Google/Garmin/Fitbit Pay?

Bci no realiza ningún cobro adicional por el uso de las tarjetas de crédito en Google/Garmin/Fitbit Pay.

¿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 terminal de pago, está operando la "Tarjeta Virtual" y no la tarjeta física, las cuales tienen números distintos. Para referencia del cliente, dentro de Google/Garmin/Fitbit Pay, al revisar el detalle de su tarjeta puede verificar cuales son lo 4

últimos dígitos de su tarjeta virtual y comprobar que estos coinciden con los impresos en el comprobante.