

## Preguntas Frecuentes Apple Pay

### ¿Qué es Apple Pay y cómo funciona?

Apple Pay es un sistema de pago que reemplaza las tarjetas físicas y el efectivo en tiendas. Es tu dinero, elevado a un nuevo nivel de comodidad, seguridad y privacidad realizando pagos sin contacto en puntos de venta habilitados para transacciones "contactless".

Sólo tienes que agregar tu tarjeta de débito o crédito de St. Georges Bank al Wallet de tu iPhone y listo. No te preocupes por las recompensas y los beneficios de tu tarjeta: tus valiosos puntos y millas siguen acumulándose.

### ¿Qué dispositivos son compatibles con Apple Pay?

Existen varios modelos los cuales cuentan con un chip NFC (tecnología de comunicación inalámbrica) y que permiten los pagos sin contacto. Para comprobar si tu dispositivo cuenta con Apple Pay visita la página web: <https://support.apple.com/es-us/HT208531>

### ¿Dónde puedo utilizar Apple Pay?

En cualquier comercio con dispositivos o puntos de venta (POS) habilitados para transacciones contactless, así como los sitios de compras por internet que aceptan Apple Pay como método de pago.

### ¿Qué datos de mi tarjeta se almacenan en el teléfono para usar en Apple Pay?

Al momento de registrar tu tarjeta de crédito o débito en el Wallet de Apple, se generará un número de cuenta virtual o token asociado a tu tarjeta. Este número será almacenado de manera segura en tu dispositivo (no el número de la tarjeta física).

### ¿Qué aspectos de seguridad se deben tener en cuenta al utilizar Apple Pay?

Al realizar transacciones con Apple Pay se mantienen los límites de crédito, montos disponibles, bloqueos temporales o definitivos que aplican a la tarjeta física.

Para una mejor y más segura experiencia de uso, debes considerar las siguientes recomendaciones:

- Define un método de bloqueo/desbloqueo de acuerdo a tu dispositivo (Touch ID o Face ID) y no compartas tu contraseña de seguridad con otras personas.
- No registres la huella digital o rostro de otra persona para el desbloqueo de tu equipo.
- En caso de sospecha que tu método de desbloqueo o contraseña de seguridad han sido comprometidos, cámbialos por uno nuevo.
- Utiliza los mismos resguardos y precauciones que tienes con tus claves bancarias.

### ¿Qué tan seguras son las transacciones con Apple Pay?

Los datos de las tarjetas se encuentran almacenados de manera segura y protegidos con las medidas de seguridad del dispositivo (Touch ID, Face ID y/o Contraseña), como de la aplicación (siempre debes proteger tus contraseñas). Toda la información de los pagos y datos de la cuenta son encriptados y protegidos dentro del ambiente seguro de Apple. Solamente el dueño del dispositivo y terceros registrados podrán acceder al Apple Wallet y nuestra App SGB Móvil.

## Configuración de Apple Pay

### ¿Qué condiciones deben cumplir las tarjetas para ser agregadas en el Wallet?

La tarjeta debe estar vigente, activa y sin ningún tipo de bloqueo. El número celular del cliente debe estar actualizado en los registros del banco y marcado como "default" para realizar la verificación de las tarjetas mediante el envío de un mensaje de texto (SMS).

### ¿Cómo puedo agregar mis tarjetas en el Wallet de Apple?

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

**A - A través de nuestra aplicación SGB Móvil, donde podrás agregar tus tarjetas de débito y crédito con los siguientes pasos:**

1. En el menú principal ingresa a la opción **Apple Pay**
2. Ingresa el código de seguridad que enviaremos a tu celular
3. Selecciona la tarjeta que deseas agregar al Apple Wallet
4. Acepta los términos y condiciones para finalizar el proceso

**B - A través de la aplicación Wallet de Apple:**

1. Ingresa a la aplicación Wallet instalada en el dispositivo
2. Presiona el botón agregar y selecciona el tipo de tarjeta: crédito o débito
3. Escanea o ingresa los datos de la tarjeta
4. Acepta los términos y condiciones y selecciona el método de verificación: Mensaje de Texto (SMS) o App SGB Móvil

### Solo aparece la opción de llamar al Banco para recibir el código de verificación

#### ¿Qué Hacer?

En el caso que solo se muestre la opción de llamar al Banco y no esté apareciendo la opción de mensaje de texto (SMS), debe verificar en los datos del cliente lo siguiente:

1. Verificar que el número de teléfono celular esté en los registros del Banco y que esté marcado como "default".
2. Si el teléfono ha cambiado por favor realizar el proceso de actualización de datos por Banca en Línea o en sucursales.
3. Si se presenta alguna intermitencia en el servicio, reintente el envío nuevamente.
4. Si no funciona, se debe crear un caso de soporte.

### ¿Cómo añadir mi tarjeta de crédito o débito para realizar pagos con mi Apple Watch?

1. Abre la App Apple Watch en el iPhone.
2. Toca "Mi reloj" > de "Wallet y Apple Pay"
3. Si tienes tarjetas en otros dispositivos de Apple, o tarjetas que hayas eliminado recientemente, toca "Agregar" junto a la tarjeta que quieras añadir e introduce el código CVV de la tarjeta.

Para cualquier otro tipo de tarjeta, toca **Agregar tarjeta** y sigue las instrucciones en pantalla.

## Usando Apple Pay

### ¿Qué tarjetas de St. Georges Bank pueden ser agregadas en el Wallet de Apple?

Pueden ser enroladas las tarjetas débito y crédito Visa o Mastercard de personas naturales. No aplican productos descontinuados o en proceso de migración

### ¿Qué transacciones puedo realizar con Apple Pay?

Con Apple Pay es posible realizar transacciones directamente con el teléfono o Apple Watch en comercios con puntos de venta (POS) habilitados para transacciones contactless. También es posible pagar por servicios y aplicaciones en internet que aceptan Apple Pay como un método de pago.

### ¿Cómo usar Apple Pay para pagar en un comercio?

El punto de venta (POS) del comercio debe estar habilitado para transacciones "contactless"

#### Pagar con la tarjeta predeterminada en un iPhone con Face ID

1. Presiona dos veces el botón lateral.
2. Cuando aparezca la tarjeta predeterminada, autentícate usando Face ID o tu código de seguridad.
3. Acerca la parte superior de tu iPhone al lector de tarjetas hasta que veas la palabra Listo y una marca de verificación en la pantalla.

#### Pagar con la tarjeta predeterminada en un iPhone con Touch ID

1. Presiona dos veces el botón lateral.
2. Coloca tu dedo en el sensor Touch ID.
3. Acerca la parte superior de tu iPhone al lector de tarjetas hasta que veas la palabra Listo y una marca de verificación en la pantalla.

Para más detalles consultar:

<https://support.apple.com/es-us/guide/iphone/iphbd4cf42b4/ios>

<https://support.apple.com/es-us/guide/iphone/iph7b666943a/ios>

#### Pagar con un Apple Watch

1. Da doble click al botón lateral (horizontal).
2. Selecciona la tarjeta a utilizar.
3. Acerca tu Apple Watch al lector contactless, con la cara hacia la lectora.
4. Sentirás una pequeña vibración y un beep confirmará que el pago ha sido realizado.
5. Recibirás una notificación en el Centro de Notificaciones cuando la transacción sea confirmada.

Para más detalles puedes consultar:

<https://support.apple.com/es-es/guide/watch/apdbe9c11bba/watchos>

### ¿Existe un monto máximo de transacción con el Apple Pay?

No. Los límites están relacionados con el límite de crédito y/o disponible de la tarjeta de crédito o débito del cliente. Recuerda que también pueden aplicarse validaciones de seguridad de acuerdo a los montos, tipo de rubro, forma de pago, entre otros.

## ¿Cómo generar la anulación/reversa de una compra realizada con Apple Pay?

Se procede de la misma forma que al realizar transacciones con una tarjeta física, la anulación/reversión se debe de realizar en el punto de venta (POS) en que se realizó el cobro. Si se trata de transacciones no reconocidas, debes reportarlas al Banco para la revisión y gestiones correspondientes de reclamo.

## ¿Se puede utilizar el iPhone o Apple Watch para pagos sin conexión a internet?

Sí, Apple Pay utiliza el chip NFC para transferir la información del pago al terminal o punto de venta (POS). Por esta razón no es necesario contar con conectividad a internet para realizar pagos.

Se pueden realizar pagos sin que el teléfono/reloj tengan 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 Apple Watch.

## ¿Puedo realizar compras solo con el dispositivo Apple Watch, sin necesidad de portar el iPhone?

Sí, esto debido a que el Apple Watch cuenta con su propio chip de comunicación NFC (tecnología de comunicación inalámbrica) que le permite realizar pagos sin contacto de forma independiente al iPhone. Recuerda que previamente se deben agregar las tarjetas al Apple Watch para que estén disponibles en este dispositivo.

## ¿Puedo visualizar o consultar las compras realizadas desde el Apple Watch?

No. El historial de transacciones solo está disponible para iPhone, iPad y Macbook Pro con Touch ID. Solo se muestra el detalle de las últimas 10 transacciones realizadas con el dispositivo, adicional puedes consultar todas las transacciones realizadas con tus tarjetas desde nuestra Banca en Línea y App SGB Móvil.

## ¿Existe algún cobro por el uso de Apple Pay?

El Banco no realiza ningún cobro adicional por el uso del Apple Wallet y pagos con Apple Pay. Los costos de servicios y comisiones por el uso de tarjetas de crédito y débito están disponibles en los tarifarios publicados en nuestro sitio: <https://www.stgeorgesbank.com/>

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

Esto ocurre porque el punto de venta (POS) recibe la información de la "Tarjeta Virtual" o Token asignado en el dispositivo (iPhone o Apple Watch) y no de la tarjeta física, las cuales tienen números distintos.

## ¿Puedo utilizar los pagos con Apple Pay en otros países?

Sí, siempre y cuando existan en el país comercios, dispositivos o puntos de venta (POS) que acepten transacciones contactless, así como los sitios de compras por internet que aceptan Apple Pay como método de pago.

## ¿Acumulo Puntos Promerica, Millas o Cashback al hacer compras a través de Apple Pay?

Sí, siempre que compres con Apple Pay seguirás acumulando los Puntos, Millas o Cashback de acuerdo a las características y beneficios de tu tarjeta de crédito, de la misma forma como si realizaras la compra con la tarjeta física.

## Cuando utilizo Apple Pay, ¿Puedo realizar pagos con millas o puntos de los planes de lealtad vinculados a la tarjeta registrada en el dispositivo?

Sí, siempre y cuando el canje de puntos se realice en un punto de venta (POS) de St. Georges Bank y que esté habilitado para este tipo de transacciones.

## Administración de tarjetas en Apple Pay

### ¿Dónde puedo ver y manejar mis tarjetas en Apple Pay?

- Para iPhone 6 o posterior, puedes ver y administrar tus tarjetas en la aplicación Apple Wallet: Cuando selecciones una tarjeta, toca los tres puntos en la esquina superior derecha para ir al reverso de la tarjeta, donde puedes ver las "Transacciones" y administrar la configuración asociada a la tarjeta en Apple Pay.
- Para Apple Watch, puedes ver y administrar tus tarjetas agregadas dentro de la aplicación Apple Watch en tu iPhone. Simplemente toca la tarjeta para administrar la configuración asociada. La aplicación Apple Watch no mostrará los detalles de las transacciones ni el historial.
- Para iPhone SE, iPhone 6 o posterior, o iPad Air 2, iPad Mini 3, iPad Pro o posterior, puedes ver y administrar tarjetas de débito agregadas a Apple Pay yendo a "Configuración" y seleccionando "Wallet y Apple Pay".
- Al tocar tu tarjeta, puedes ver las "Transacciones" y administrar la configuración asociada con tu tarjeta en Apple Pay.

### ¿Cuántas tarjetas se pueden agregar en el Wallet de Apple?

La cantidad máxima de tarjetas que se pueden agregar en el Apple Wallet dependerá del dispositivo utilizado:

- Dispositivos compatibles hasta iPhone 7: Hasta 8 tarjetas.
- iPhone 8 y posteriores: Hasta 12 tarjetas.

### ¿Se puede agregar la misma tarjeta en dos o más dispositivos distintos?

Sí, hasta en un máximo de 9 dispositivos, no obstante, debe cumplir con las medidas de seguridad requeridas por Apple para poder agregarla en más de un dispositivo.

### ¿Se puede agregar una tarjeta adicional en el Wallet de Apple?

Sí, se puede registrar una tarjeta adicional. El código de seguridad para la verificación de la tarjeta se enviará al número de teléfono registrado en el Banco para la persona adicional.

## ¿Cómo puedo cambiar la tarjeta predeterminada para pagos con Apple Pay?

La primera tarjeta de pago que agregues a Apple Wallet en un dispositivo se convertirá en tu tarjeta predeterminada para ese dispositivo. Podrás cambiar la tarjeta predeterminada cuando agregues más tarjetas:

### En iPhone sigue estos pasos:

1. Abre la app Wallet.
2. Mantén presionada la tarjeta de pago que quieras establecer como tarjeta predeterminada.
3. Arrastra la tarjeta frente a las otras tarjetas.

### En Apple Watch:

1. En el iPhone, abre la app Apple Watch.
2. En la pestaña Mi reloj, toca Wallet y Apple Pay.
3. En Valores predeterminados de transacción, presiona Tarjeta predeterminada.
4. Selecciona una tarjeta para establecerla como tarjeta predeterminada.

### En Mac o iPad:

1. En el dispositivo, abre la configuración de Apple Wallet.
  - a. En la Mac con Touch ID, ve a Configuración del Sistema (o Preferencias del Sistema) > Wallet y Apple Pay.
  - b. En el iPad, ve a Configuración > Wallet y Apple Pay.
2. Selecciona una nueva tarjeta predeterminada.
  - a. En una Mac con Touch ID, selecciona una tarjeta del menú.
  - b. En el iPad, desplázate hacia abajo hasta Valores predeterminados de transacción >, toca Tarjeta predeterminada y elige una.

## ¿Qué pasa si extravió o me roban el dispositivo Apple en donde tengo agregadas mis tarjetas en el Wallet?

En caso de robo, pérdida o extravío del dispositivo, debes comunicarte inmediatamente a nuestro Call Center (507) 270-5000 para realizar el reporte y solicitar la cancelación de los tokens de las tarjetas que estaban agregadas. También puedes solicitar la cancelación en nuestras sucursales.

## Si recibo un reemplazo de mi tarjeta de débito o crédito ¿necesito actualizar la información en Apple Pay?

No. Los números de tarjetas en tu dispositivo se conectarán automáticamente con el nuevo número de tarjeta de reemplazo.

## ¿Qué debo hacer si cambio de teléfono o Apple Watch?

Si cambias alguno de tus dispositivos, debes eliminar las tarjetas agregadas en el Apple Wallet de los mismos y registrar nuevamente tus tarjetas de crédito y débito en el nuevo teléfono o Apple Watch. Si no mantienes en tu poder los dispositivos anteriores, debes contactar al Banco a nuestro Call Center (507) 270-5000 para solicitar la cancelación de las tarjetas virtuales o tokens que estaban asignados.

## ¿Cómo puedo bloquear/suspender las tarjetas en mi Wallet de Apple?

Si pierdes tu dispositivo y necesitas suspender o eliminar tarjetas de Apple Pay:

- Si activó **Find My iPhone** en el dispositivo, puedes suspender Apple Pay colocando el dispositivo en Modo Perdido en lugar de cancelar tus tarjetas de inmediato. Si encuentras el dispositivo, puedes volver a habilitar Apple Pay.
- Puedes ir a la **página de tu cuenta de ID de Apple** para eliminar la capacidad de realizar pagos con las tarjetas que estabas usando con Apple Pay en el dispositivo.
- **Borrar tu dispositivo de forma remota usando Find My iPhone** también elimina la posibilidad de pagar con las tarjetas que estabas usando con Apple Pay.
- **Comunicarte inmediatamente a nuestro Call Center (507) 270-5000** para solicitar la cancelación de los tokens de las tarjetas que estaban agregadas. También puedes solicitar la cancelación en nuestras sucursales.
- Si encuentras o recuperas tu dispositivo, puede agregar las tarjetas nuevamente usando Wallet

## ¿Qué pasa si elimino la aplicación Wallet de mi iPhone?

Si eliminas la aplicación Wallet de tu iPhone, no podrás utilizar Apple Pay. Si deseas utilizar nuevamente este tipo de pagos, deberás descargar Wallet de Apple desde el App Store.

## ¿Cómo elimino las tarjetas incluidas en mi Wallet?

Puedes eliminar una tarjeta de débito o crédito de tu dispositivo con los siguientes pasos:

### En el iPhone o iPad

1. En la app Wallet, toca la tarjeta que quieras eliminar
2. Toca el botón Más botón Más y luego Detalles de la tarjeta
3. Desplázate hacia abajo y toca Eliminar esta tarjeta

\* En iOS 15 y iPadOS 15 o versiones anteriores, no verás la opción para tocar Detalles de la tarjeta.

### En el Apple Watch

1. En el Apple Watch, abre la app Wallet
2. Toca la tarjeta que deseas eliminar
3. Desplázate hacia abajo y toca Eliminar

### En una Mac con Touch ID

1. Ve a Configuración del Sistema (o Preferencias del Sistema) > Wallet y Apple Pay
2. Haz clic en la tarjeta que deseas eliminar.
3. Haz clic en el botón Eliminar