

PREGUNTAS FRECUENTES TARJETA DÉBITO 100% DIGITAL

¿Cómo solicito la Tarjeta Débito 100% digital?

Podrá solicitar la tarjeta de débito 100% digital accediendo a su APP Popular y siguiendo estas instrucciones:

Para cuentas sin tarjetas débito vinculadas:

- Desde la consulta de su cuenta, pulse el botón "Adquiere tu tarjeta de débito".
- Podrá visualizar los beneficios de la tarjeta de débito y pulse el botón "Solicitar tarjeta".
- Seleccione la tarjeta requerida, en este caso sería "Tarjeta digital".
- Se desplegarán los beneficios de la tarjeta digital y luego pulse el botón "Activar tarjeta".
- Verifica los datos y acepta los términos y condiciones de la activación de la tarjeta de débito.
- Se activará de inmediato y podrá proceder a enlazarla a su billetera (Apple Pay/Google Pay).

Si ya posee tarjeta de débito, podrá enlazar otra (hasta 10) desde su App Popular siguiendo estos pasos:

- Desde la consulta de su cuenta, pulse el botón "Más opciones".
- Seleccione la opción "Tarjeta de débito" y pulse el botón "Adquirir Tarjeta".
- Seleccione la tarjeta requerida, en este caso sería "Tarjeta digital".
- Se desplegarán los beneficios de la tarjeta digital y luego pulse el botón "Activar tarjeta".
- Verifica los datos y acepta los términos y condiciones de la activación de la tarjeta de débito.
- Se activará de inmediato y podrá proceder a enlazarla a su billetera (Apple Pay/Google Pay).

¿La obtención de esta tarjeta tiene un costo?

No, es la única tarjeta de débito libre de costos.

¿Si tengo una tarjeta física puedo sustituirla por esta digital?

En este caso puede adquirir la tarjeta de débito digital y luego cancelar la tarjeta física anterior o cancelarla previo a solicitar la tarjeta digital.

¿Cuál es la diferencia entre una tarjeta digital y física?

Con la tarjeta digital podrá tener acceso inmediato al producto, para transaccionar a través de las billeteras digitales disponibles (Apple pay/Google pay) o colocando los datos de su tarjeta localizados en el App Popular para compras en línea sin costo alguno. En cambio, la tarjeta física deberá ser solicitada en la sucursal más cercana y posee un cargo por uso mensual.

¿Podré solicitar más de 1 tarjeta de débito?

Claro que sí, podrá tener hasta 10 tarjetas de débito (digitales y/o físicas) enlazadas a una cuenta.

¿Cómo puedo pagar utilizando Apple pay/ Google pay?

Luego de haber vinculado su tarjeta de débito en el Wallet, puede utilizar (Apple pay o Google pay) en cualquier comercio local e internacional que permita pagos NFC (pagos sin contacto/contactless). Siguiendo estos pasos:

Apple pay:

- Presione dos veces el botón lateral de su iPhone.
- Se mostrará la tarjeta predeterminada en ese dispositivo. Cuando se muestree, debe autenticarse usando FaceID/TouchID o el código de seguridad.
- También, podrá ir directamente a la aplicación Wallet en el iPhone y seleccionar la tarjeta con la que desea realizar el pago. Seleccione dos veces el botón lateral y luego proceda a autenticarse con FaceID/TouchID o el código de seguridad.
- Acerque el iPhone al punto de venta (POS) hasta que se muestre "Aprobada" /" Listo" /" Done" y la transacción será procesada.

Apple Watch:

- Presione dos veces el botón lateral horizontal de su Apple Watch.
- Se mostrará la tarjeta predeterminada en ese dispositivo/
- También, podrá ir directamente a la aplicación Wallet en el Apple Watch y seleccionar la tarjeta con la que desea realizar el pago. Seleccione dos veces el botón lateral horizontal de su Apple Watch.
- Acerque el Apple Watch al punto de venta (POS) hasta que se muestre "Aprobada" /" Listo" /" Done" y la transacción será procesada.

Google pay:

- Desbloquear su teléfono y asegurar de tener la opción NFC activa.
- Acercar el teléfono a la terminal de pago.
- Esperar la confirmación del pago.

También puede utilizar Google Wallet en compras online si visualiza el botón de GPay en la página de pago, Solo debe ingresar la dirección de entrega y confirmar su orden.

¿En qué lugares puedo utilizar Apple pay/ Google pay?

Puede utilizar Apple Pay/ Google Pay en cualquier comercio local e internación que permite pagos NFC (sin contacto/contactless) y en páginas web donde se visualice el botón de GPay.

¿Pagar a través de la billetera digital tiene algún costo?

No existen costos asociados al pago a través de Apple Pay/Google Pay.

¿Cuál es el monto máximo para realizar pagos con esta billetera?

Actualmente no existe un monto máximo para pagos con su billetera.

¿Puedo tener varias tarjetas vinculadas en la billetera para realizar pagos?

Sí, puede vincular varias tarjetas de débito y crédito en la billetera para realizar pagos con ellas.

Si hago un cambio de plástico, ¿debo realizar la eliminación del producto o agregar nuevamente?

Usted debe eliminar la tarjeta de la billetera y agregar la nueva.

<< En caso de la tarjeta sea cancelada por pérdida o robo, debe igual eliminar la tarjeta y agregar la nueva. Si la tarjeta no está reportada por una de esas condiciones, la tarjeta seguirá funcionando en la billetera.>>

Tengo inconvenientes para acceder a la App Popular, ¿cómo puedo bloquear / desbloquear mi tarjeta de débito?

En caso de ser por alguna anomalía, intentar más tarde o llamar al 809-544-5555 ext 6868 para solicitar el bloqueo temporal.

Me aparece un error cuando trato de vincular la tarjeta de débito, me indica que mi requerimiento no pudo ser completado. ¿A qué se debe?

Este error puede ser porque el sistema haya fallado. Lamentamos los inconvenientes, estaremos tomando nota de la anomalía. Por favor intente más tarde, ya que estaremos trabajando en la solución.

Estoy intentando vincular una tarjeta de débito a través de la App, y tengo inconvenientes para la autenticación/validación/ No lee mis huellas ¿Qué puedo hacer?

Intente cambiar de lugar, mejorando las condiciones para capturar la imagen. Por ejemplo: evite usar un fondo claro o sin suficiente luz. Si esto no funciona, limpie el lente de la cámara e intente nuevamente. No

hay un límite de intentos de autenticación con huellas. Si el inconveniente persiste, puede realizar el proceso de asignación de PIN a través de Telebanco, opción 2.

Me acabo de enterar que se pueden cancelar y bloquear temporalmente tarjetas de débito desde la App Popular. ¿Cómo se hace?

Es correcto. A partir de ahora tenemos como nueva funcionalidad desde la App Popular la opción de cancelar y bloquear temporalmente tarjetas de débito, sin tener que trasladarse a una oficina o realizar llamadas. Es fácil y rápido, solo debe seguir estos pasos:

- Acceder a la App Popular.
- Seleccionar la Cuenta de Ahorros o Corriente a la que tiene atada su tarjeta de débito.
- Seleccionar "Más opciones" en el menú inferior de la pantalla y presionar la opción "Tarjeta Débito". Se le mostrará varias opciones dentro de las cuales se presenta la de cancelar o bloquear, presiona la que se adapte a la situación que presenta.
- Le aparecerá un mensaje para confirmar su solicitud.
- Listo, se visualizará el mensaje de confirmación del proceso.

¿Puedo retirar desde un cajero automático con la billetera (Apple Pay/Google Pay)?

Es correcto. Puede realizar sus retiros desde los cajeros automáticos que cuenten con el lector sin contacto/contactless. Recordar que tiene que haber colocado su código PIN previo a intentar retirar en el cajero automático.

¿Cómo le coloco pin a mi tarjeta de débito digital?

Puede colocar o cambiar su pin desde el App Popular siguiendo estos pasos:

- Selecciona la cuenta donde tiene enlazada la tarjeta de débito a la que quiere colocarle el pin.
- Luego seleccione la tarjeta de débito vinculada.
- Pulse la opción crear o cambiar PIN.
- Ingrese el código PIN y confirme ingresándolo nueva vez.

¿Si cuando intento activar mi tarjeta me da error indicando que ya fue activada, que hago?

En este caso, favor ratificar que no haya sido activada anteriormente por usted en una de sus cuentas. En caso contrario, le exhortamos a pasar por la sucursal más cercana para recibirla.

Para una asistencia más rápida, puede canalizar su turno o cita en la sucursal de su preferencia vía el App Popular.