



FAQS CRÈDIT WALLET

1 ¿Qué necesito para poder pagar con el móvil con **Crédit Wallet**?

Para poder utilizar **Crédit Wallet** tienes que:

- Disponer de un móvil **Android 5** o superior con tecnología NFC.
- Tener descargada **la aplicación **Crédit Wallet****.
- Disponer de cualquier **tarjeta** de **Crédit Andorrà**.

2 Yo no dispongo de un smartphone Android. ¿Puedo hacer pagos con **Crédit Wallet**?

Si dispones de un móvil Apple (sistema iOS), sí que está preparado técnicamente para poder realizar pagos móviles, pero ahora mismo Apple mantiene sus entornos cerrados para el uso exclusivo de su propio sistema de pagos móviles Apple Pay y las entidades que están adheridas.

3 ¿En qué países y establecimientos funciona **Crédit Wallet**?

Crédit Wallet es una solución de pagos móviles con cobertura internacional; por lo tanto, podrás hacer pagos con tu móvil en todo el mundo.

Es requisito indispensable, pero, que el establecimiento disponga de un TPV con tecnología contactless, que reconocerás por el símbolo.)))

4 ¿Cómo puedo empezar a utilizar **Crédit Wallet**?

Entrar a **Crédit Wallet** es muy sencillo: solo tienes que bajarte la aplicación **Crédit Wallet** de Google Play:



- Inicia sesión con tu usuario y contraseña de e-Crédit, ¡y ya estarás dentro!
- Acepta los términos y condiciones de la aplicación.
- Elige la tarjeta que quieres activar para pagar con el móvil e introduce el código de confirmación que recibirás por SMS.

Una vez realizados estos pasos, ya puedes utilizar **Crédit Wallet** para pagar en los comercios.

En este momento podrás pagar con el móvil hasta 20 veces sin tener que iniciar sesión nuevamente en **Crédit Wallet**. Cuando estén a punto de agotarse estos usos, recibirás una notificación pidiéndote que vuelvas a iniciar sesión para volver a recargar 20 usos más.

5 ¿Con la aplicación **Crédit Wallet** también puedo entrar en e-Crédit?

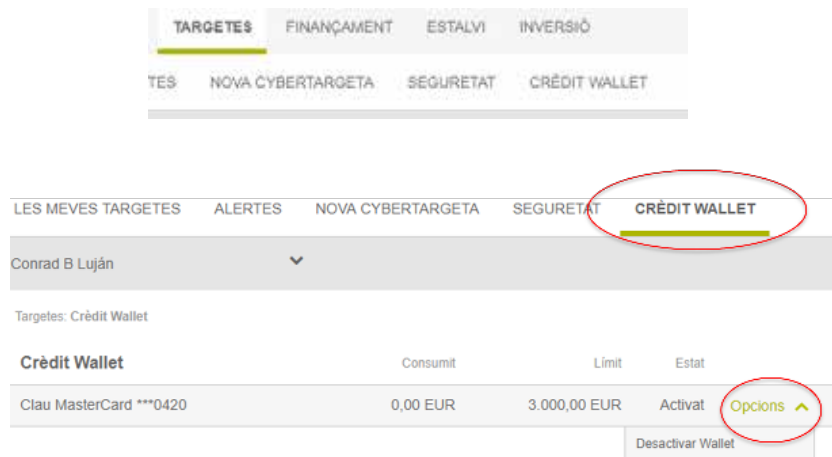
No. Aunque el sistema de autenticación en el inicio de sesión funciona con tu usuario y contraseña de e-Crédit, se trata de dos aplicaciones completamente independientes.

Tu banca online solo se abrirá cuando entres en la aplicación de e-Crédit.

6 ¿Con qué tarjetas podré pagar con **Crédit Wallet**?

Con cualquiera de tus tarjetas de las que seas titular y con las que podrás activar el pago con el móvil. Solo tendrás que elegir la que prefieres activar para los pagos móviles.

Aunque por defecto al acceder a **Crédit Wallet** se muestren todas las tarjetas de que dispones, en caso de que no quisieras que alguna tarjeta aparezca dentro de la aplicación **Crédit Wallet**, puedes darla de baja y volverla a activar cuando quieras desde la opción **CRÉDIT WALLET** de e-Crédit que encontrarás en la opción de TARJETAS.



7 ¿Qué debo tener en cuenta en el establecimiento a la hora de hacer el pago con **Crédit Wallet**?

A la hora de hacer el pago tienes que asegurarte de que el TPV del establecimiento tenga tecnología contactless y que tu móvil tenga conectado el NFC. Una vez lo hayas hecho:

- Desbloquea la pantalla.
- Acerca tu móvil al TPV.
- Si el pago es menor de 20 € se realizará directamente, y si es superior a 20 € tendrás que introducir el PIN en el TPV del comercio tal como haces ahora con tu tarjeta.

8 ¿Tengo que tener la aplicación **Crédit Wallet** abierta a la hora de hacer el pago con el móvil?

No es necesario tener la aplicación de **Crédit Wallet** abierta a la hora de hacer el pago. Pero sí que tendrás que desbloquear el móvil.

9 ¿**Crédit Wallet** me hará llegar notificaciones?

Sí, **Crédit Wallet** me hará llegar notificaciones y avisos diversos.

La notificación más común es la notificación de lectura correcta cuando hagas cualquier compra. Esta notificación indica que se ha leído correctamente el importe de la operación entre tu smartphone y el TPV del establecimiento.

El importe de esta operación puede no aparecer reflejado en el extracte de movimientos de tarjetas al momento, pero aparecerá con posterioridad cuando la operación haya sido registrada.

10 ¿Si ya tengo otra aplicación de pagos móviles descargada, cuál tiene preferencia?

Crédit Wallet es una solución de pagos móviles *Tap & Pay*. Si ya dispones de otras aplicaciones de pagos móviles *Tap & Pay*, será necesario definir cuál quieres como predeterminada. Habitualmente siempre queda como predeterminada la última que has instalado, ya que el proceso de instalación te sugiere que así lo hagas.

Por otro lado, puedes cambiar en todo momento la aplicación predeterminada para hacer pagos móviles *Tap & Pay* a través de la opción de configuración/ajustes de tu Smartphone.

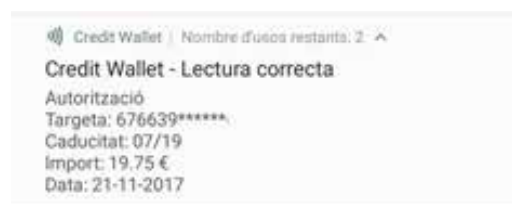
11 Pero... ¿es seguro pagar con Crédito Wallet?

La seguridad de tus pagos con **Crédit Wallet** está garantizada, ya que dispone de los siguientes elementos de seguridad:

- Tienes que desbloquear el móvil; por lo tanto, tienes que marcar tu patrón de seguridad cada vez que hagas un pago.
- La tecnología que hay detrás es contactless, igual que para tus tarjetas contactless. Para la realización del pago, la distancia entre el TPV y el elemento de pago (tarjeta o smartphone) es realmente pequeña.
- Para seguir haciendo pagos con **Crédit Wallet** se te pedirá que inicies sesión en la aplicación cada 20 pagos con el móvil.
- Para compras superiores a 20€ tendrás que introducir el PIN de la tarjeta en el TPV del comercio.

12 El pago no se ha efectuado pero he recibido una notificación de lectura correcta en el móvil, ¿puede ser?

La notificación que recibes en tu móvil es una notificación de lectura correcta a través del NFC. Por otro lado, puede ser que el pago no se haya efectuado porque la operación no haya pasado correctamente por alguna causa, como por ejemplo haber superado los límites de la tarjeta. En estos casos, el TPV del establecimiento dará mensaje de error y no se efectuará ningún cargo en tu cuenta. La operación no se habrá efectuado.



13 Al intentar hacer un pago aparece un error de lectura (en el móvil).

Generalmente este error aparece cuando se ha alejado el móvil del TPV antes de que se haya podido completar el pago. Se recomienda volver a intentarlo sin desplazar el teléfono del TPV hasta que el pago esté realizado (2 o 3 segundos). En caso de que el error persista, se recomienda desinstalar y volver a instalar la aplicación **Crédit Wallet**.



14 ¿Cómo puedo desactivar el servicio de pago móvil?

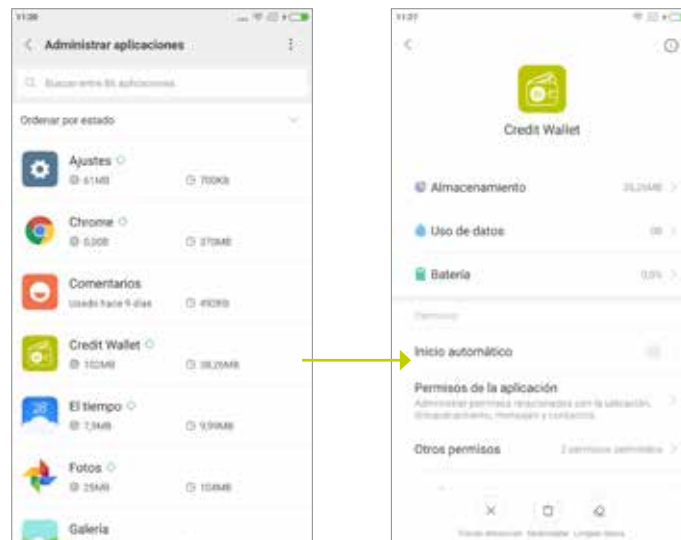
Para dejar de utilizar el móvil para pagar, simplemente debes desinstalar la aplicación de tu dispositivo.

Si alguna vez quieres volverla a instalar, deberás seguir de nuevo todo el procedimiento de instalación / activación.

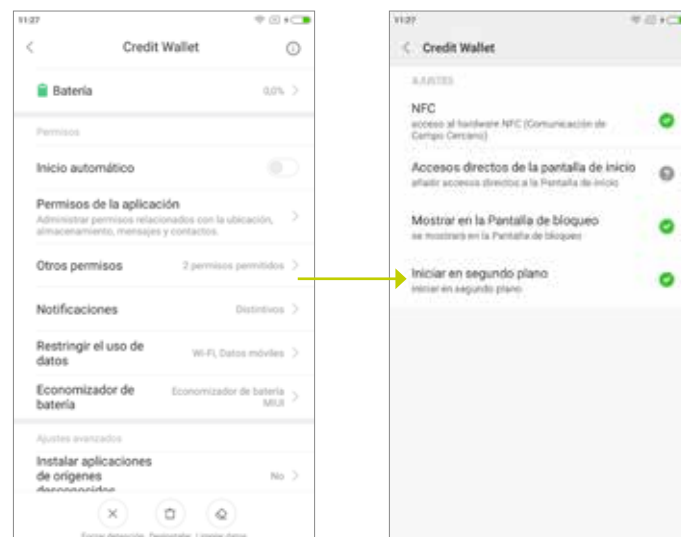
15 Tengo un dispositivo Xiaomi. ¿Cómo activo el servicio?

En el caso de los móviles Xiaomi, el procedimiento de instalación y posterior funcionamiento de la aplicación es el siguiente:

- Accede a Ajustes > Aplicaciones instaladas y selecciona Crèdit Wallet.



- Haz clic en “Otros permisos” y marca los tres permisos que se indican en la captura de pantalla. Es posible que no estén seleccionados por defecto.



- Una vez hayas concedido los permisos, deberás modificar el economizador de batería para dejarlo en el modo “Sin restricciones”.

