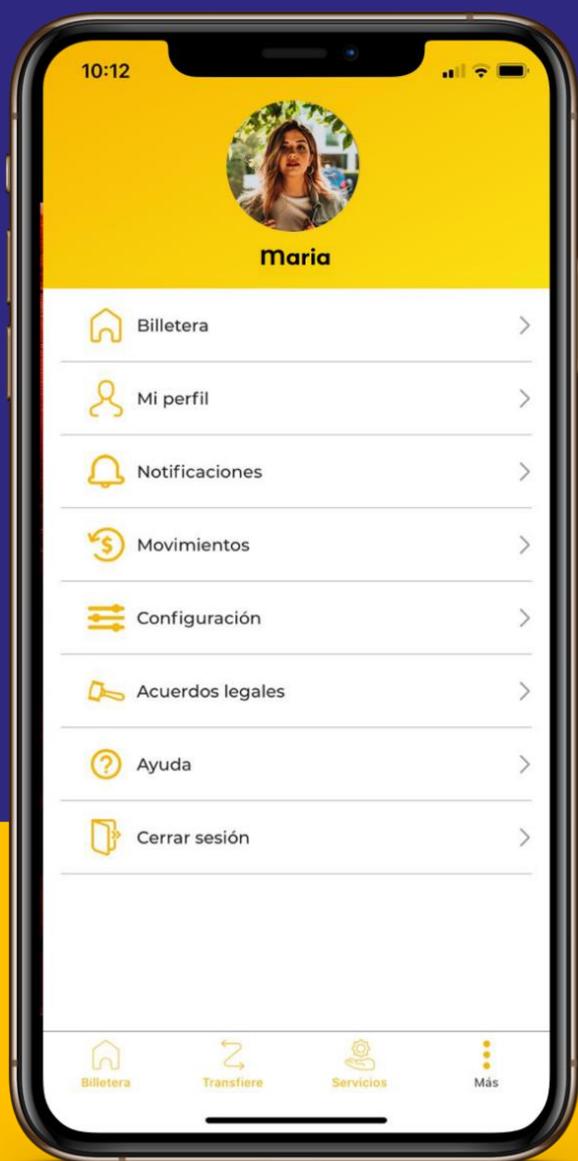


# Guía de

# Preguntas Frecuentes



# tapp

## Preguntas Frecuentes

### ¿Qué es TAPP?

TAPP es una aplicación multifuncional que te permite unificar los servicios de una Billetera Electrónica Interoperable, con la capacidad de enviar dinero a cualquier persona que tenga la aplicación y recibir dinero de cualquier contacto que tengas dentro del app, así como realizar recargas de minutos y pagos de servicios utilizando tus tarjetas Visa ACAP. Además, si posees un dispositivo con sistema operativo Android y tecnología NFC (Near Field Communication) puedes realizar tus pagos sin contacto (contactless) de forma ágil y segura.

### ¿Qué significa las siglas TAPP?

*Tu aplicación para pagos.*

### ¿Por qué utilizar TAPP?

Porque TAPP es la única aplicación que te permite realizar múltiples transacciones con tus tarjetas ACAP en tiempo real, tales como: transferencias bancarias sin importar el banco, pagos de servicios, recargas móviles y pagos sin contacto (contactless) desde tu móvil sin necesidad de requerir un token o número de claves. ¡Todo en la palma de tu mano!

### ¿Cómo descargo TAPP?

Para registrarte, debes agotar los siguientes pasos:

1. Descarga la aplicación en las tiendas de Apple, Android o Huawei.
2. Luego, deberás ingresar un código de acceso, registro de huella digital o reconocimiento facial, si tu dispositivo móvil así lo permite.
3. Durante el proceso de registro, deberás ingresar tu número de cédula, nombre y apellido, número de celular y correo electrónico.
4. Para finalizar, deberás asignar una contraseña.
5. Una vez completado el registro y aceptados los términos y condiciones, se presentará un mensaje en pantalla confirmando que el registro está correcto.

### ¿Qué puedo hacer con TAPP?

- **Pagos sin contacto:** Realizar pagos sin contacto (contactless) con tu celular, en los puntos de venta que tengan habilitada esta tecnología. (Por el momento, solo está disponible para dispositivos Android con tecnología NFC).
- **Transferencias:** Realiza y recibe transferencias de fondos al instante, entre cuentas propias y de los contactos que tengas vinculados dentro del app utilizando tus tarjetas Visa Débito ACAP.
- **Solicita:** Podrás solicitar dinero a tus contactos dentro de TAPP.
- **Pago de servicios:** Ya no tienes que hacer fila, paga todos tus servicios desde donde estés, en tiempo real.
- **Recarga de minutos:** Puedes realizar recargas móviles de cualquier telefónica del país, como también enviar recarga a cualquiera de tus contactos.

## ¿Qué es NFC (Near Field Communication)?

Esta tecnología inalámbrica permite el intercambio de datos entre dispositivos. Es la misma que permite que tu tarjeta contactless funcione desde la billetera electrónica en tu teléfono móvil para que puedas realizar pagos sin contacto en los puntos de venta con terminales de pago (verifones) que posean esta tecnología.

## ¿Cómo saber si mi dispositivo cuenta con tecnología NFC?

Accede al menú de ajustes del teléfono, y valida en la opción de “conexiones inalámbricas y redes”. Si tu dispositivo cuenta con esta tecnología, deberás encontrar la opción para activarla.

En el siguiente enlace de referencia, puedes consultar si tu dispositivo posee o no esta tecnología:  
<https://www.nfcw.com/nfc-phones-list/>

## ¿Qué pasos debo seguir para activar la opción NFC en la billetera y en mi dispositivo?

- 1) Primero, debes activar la opción de NFC en tu dispositivo móvil.
- 2) Luego, deberás seleccionar como “principal” en TAPP, tu tarjeta Visa ACAP que desees dentro de las que ya tienes registradas. Recuerda que la tarjeta que selecciones también debe tener la tecnología contactless integrada. )))
- 3) Tu móvil debe tener acceso a internet.
- 4) Mantén tu teléfono desbloqueado cuando vayas a realizar la transacción en el punto de venta.
- 5) Acércalo a cualquier terminal de pago, y ¡listo!

Recuerda siempre confirmar que la terminal de pago tenga la señalización contactless (sin contacto).



## ¿Por qué no puedo realizar pagos sin contacto (contactless)?

Pueden existir varias razones, aquí te las compartimos:

1. Actualmente la plataforma IOS no permite habilitar esta opción dentro de TAPP. Por el momento, sólo está disponible para el sistema operativo Android.
2. Tu dispositivo móvil cuenta con tecnología NFC, sin embargo, no está activa.
3. Tu tarjeta aún no está activada, por lo cual no podrá ser tokenizada con la opción VTS (Visa Token Service) que permite que la transacción pueda ser sin contacto.
4. El dispositivo móvil no cuenta con la opción NFC (Near Field Communication), que es la tecnología que permite realizar pagos sin contacto.
5. Tu dispositivo no cuenta con acceso a internet.
6. Tu dispositivo debe tener actualizada la fecha y la hora.
7. El punto de venta donde intentas realizar el pago debe permitir las transacciones sin contacto (contactless).

## ¿Qué debo hacer si un pago en un comercio no se realiza correctamente?

Debes confirmar que el NFC en tu dispositivo móvil esté encendido, confirmar con tu banco que tu tarjeta esté tokenizada y que cuente con la certificación VTS.

## ¿Qué es la tokenización o VTS (Visa Token Service) y cómo funciona?

Es una tecnología que permite reemplazar la información del tarjetahabiente con un número de identificador único (token) que se podrá utilizar para fines de pago sin exponer información sensible y así evitar cualquier fraude.

## ¿Cómo saber si mi tarjeta ACAP ya está tokenizada?

Si intentaste registrar tu tarjeta de débito ACAP y no se pudo completar exitosamente el proceso, es posible que aún no esté tokenizada. Puedes validarlo, comunicándote a nuestro centro de llamadas ACAP al 809-541-6106 en Santo Domingo o al 809-581-4433 en Santiago.

## ¿Para hacer transferencias a otra persona, ambos debemos tener TAPP?

Sí, para realizar transferencias bancarias ambas personas deben tener TAPP y contar con una tarjeta Visa débito vinculada a la App.

## ¿Qué costo tiene la aplicación?

La descarga y acceso a TAPP es gratuita para los usuarios de ACAP y otros usuarios de entidades financieras asociadas a VISANET que posean tarjetas de la marca VISA; sin embargo, existen cargos asociados por transacciones realizadas:

- Las transacciones de transferencia entre usuarios de la red VISA tendrán una comisión que será informado al usuario al momento en el que esté realizando la transacción, que será calculado en base a los siguientes rangos:

Rango transacción	Comisión
Desde RD\$1.00 a RD\$1,500.00	RD\$20.00
Desde RD\$1,500.01 a RD\$10,000.00	1.3% del valor de la transacción
De RD\$10,000.001 en adelante	RD\$100.00

- A las transferencias electrónicas realizadas hacia otros usuarios se les aplicará el impuesto del 0.15% del monto transferido.
- Las recargas móviles y pagos de factura no tienen ningún costo para los usuarios de TAPP.

## ¿Tendría un costo extra si realizo pagos en comercios con la billetera?

No. Al pagar con TAPP, lo único que necesitas es tener tu perfil y tarjeta contactless registrada.

## ¿Recibo una notificación cuando realizo una transferencia?

Al momento de realizar una transferencia o transacción, recibirás una notificación por correo y una notificación a través de la aplicación.

## ¿Cómo registro mi tarjeta?

Puedes hacerlo a través del menú principal, seleccionando la opción “Mis Tarjetas”, luego seleccionar el signo de “+ Agregar una tarjeta” y completar los datos solicitados por la App.

## ¿Dónde puedo ver los términos y condiciones del servicio TAPP?

Están disponibles en el menú de la App.

## ¿Cómo sé que un pago de servicio fue aplicado?

Cuando se realiza un pago de servicio, la aplicación indica que el pago fue realizado satisfactoriamente y emite un número de transacción. Puedes validar realizando nuevamente la consulta y confirmar que no hay facturas pendientes.

## ¿Qué debo hacer si una transferencia, pago de servicio o recarga dice exitosa pero no se aplica?

Puedes comunicarte con el centro de servicios de Visanet al 809-947-5500 opción 7, o escribir a [suporte@TAPP.com.do](mailto:suporte@TAPP.com.do).

## ¿Qué debo hacer si pierdo o me roban mi celular?

Debes contactar al centro de servicios de Visanet al 809-947-5500, opción 7 y notificar la situación para que procedan con la desvinculación y bloqueo de tu usuario de TAPP.

## ¿Cómo activo mi código de acceso?

Siguiendo los pasos a continuación:

1. Accede a la TAPP.
2. Ve al menú principal.
3. Selecciona *Configuración*.
4. Luego, selecciona la opción *Seguridad*.
5. Selecciona la opción *Código de Acceso*.
6. Activa la opción y coloca el código deseado.
7. Por último, confirma validando la contraseña.

## ¿Cómo valido mi correo electrónico?

Siguiendo los pasos a continuación:

1. Accede a la App.
2. Ingresa al menú principal.
3. Accede a la opción de *Mi Perfil*.
4. Selecciona el ícono de Editar (el lápiz).
5. Selecciona el ícono del correo electrónico.
6. Selecciona el correo que quieres validar.
7. Procede a validar el correo.

## ¿Cómo valido mi número de celular?

1. Accede a la App.
2. Ingresa al menú principal.
3. Accede a la opción de *Mi Perfil*.
4. Selecciona el ícono de Editar (el lápiz).
5. Selecciona el ícono del número de celular.
6. Selecciona el número de celular que queremos validar.
7. Procede a validar el número de celular.

## ¿Puedo pagar préstamos a través de TAPP?

Por el momento no es posible realizar pagos a préstamos a través de TAPP.

## ¿Cuál es el monto mínimo y máximo que puedo transferir diariamente?

Actualmente los montos van desde \$1.00 hasta \$80,000.00 diarios.

## ¿Cuántas transacciones diarias me permite TAPP?

Actualmente se permiten la siguiente cantidad de transacciones al día:

- **Transferencias:** 30
- **Recargas:** 15
- **Pagos de servicios:** 10
- **Pagos en Comercios:** Ilimitado

## ¿Cuántas tarjetas de débito o crédito ACAP puedo registrar?

Por el momento, puedes registrar hasta 5 tarjetas de débito o crédito ACAP de marca la Visa.

## ¿Puedo realizar transferencias de fondos con mi tarjeta de crédito ACAP?

No. Solo se permiten transferencias entre tarjetas de débito de la marca Visa.

## ¿Cuáles facturas y servicios puedo pagar con TAPP?

Los servicios para pago actuales son:

- |                   |                         |                       |
|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. Edesur         | 8. Aster                | 15. Atlántica Seguros |
| 2. Edenorte       | 9. Wind                 | 16. Ars Humano        |
| 3. Edeeste        | 10. UNAPEC              | 17. Seguros Pepín     |
| 4. Edesur Bonoluz | 11. UAPA                | 18. Caasd             |
| 5. Claro          | 12. PUCMM               | 19. CORAVEGA          |
| 6. Altice         | 13. Seguros La Colonial | 20. ADN               |
| 7. Viva           | 14. Unapec Idiomas      |                       |

## ¿Qué debo hacer si no veo el crédito dentro de los movimientos de mi cuenta, pero el débito se realizó?

Puedes comunicarte con el centro de servicio de Visanet al 809-947-5500 opción 7, o escribir a [suporte@TAPP.com.do](mailto:suporte@TAPP.com.do).

## ¿En cuántos dispositivos puedo tener mi registro habilitado?

Puedes tener el App descargado con el mismo usuario en varios dispositivos, sin embargo, no puedes iniciar sesión en todos al mismo tiempo.

## ¿Qué debo de hacer si mi usuario se bloquea?

Puedes desbloquear tu usuario con la opción “Recuperar Contraseña” o llamando al centro de servicio de Visanet al teléfono 809-947-5500, Opción 7.

## ¿Cuántos intentos puedo hacer antes de que mi usuario sea bloqueado?

Luego de realizar 3 intentos, la aplicación se bloqueará automáticamente. Puede desbloquear su usuario a través de la opción "Recuperar Contraseña" o llamando al centro de servicio de Visanet al teléfono 809-947-5500.

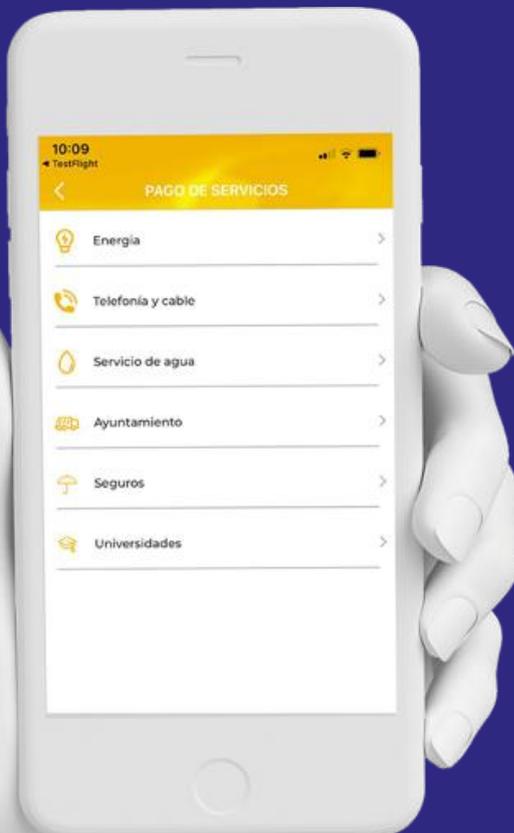
## ¿Puedo utilizar TAPP fuera del país?

Sí, puedes seguir disfrutando de las funcionalidades de TAPP aunque estés fuera del territorio nacional dominicano.

## ¿Puedo usar TAPP si soy extranjero?

TAPP solo soporta registros para usuarios con cédula dominicana que posean tarjetas de débito y crédito locales.

[www.tapp.do](http://www.tapp.do)  
[soporte@tapp.com.do](mailto:soporte@tapp.com.do)  
809-957-5000, opción 7



# tapp

