

# **BILLETERA VIRTUAL -PAYPHONE**

## **1. ¿Qué es PayPhone?**

PayPhone es el método de pago en línea que te permite pagar y cobrar donde quieras y con quien quieras sin importar si es persona o comercio.

## **2. ¿Dónde puedo comprar con PayPhone?**

PayPhone está ya en más de 15.000 establecimientos y está siendo aceptado en las principales cadenas, pero lo más importante es que toda persona que descargue PayPhone ya es un comercio en sí mismo, porque puede aceptar cualquier pago con tarjeta y saldo desde cualquier número de teléfono. Por tanto cada descarga del app es un comercio más con el que puedes transaccionar.

## **3. ¿Qué tarjetas se aceptan?**

Se aceptan todas las tarjetas de crédito Visa y Mastercard de cualquier banco emisor en el mundo.

## **4. ¿Cómo se activan las tarjetas?**

Al momento de activar la tarjeta se realizará un consumo de \$1,00 para verificar la identidad del propietario de la tarjeta.

Ingresa el código de activación de 4 dígitos, el cual encontrarás en el detalle de la transacción que te enviará el banco emisor de tu tarjeta. Este detalle puede llegar vía SMS, e-mail o estado de cuenta (dependiendo del banco).

## **5. ¿Cuán seguro es PayPhone?**

La Certificación PCI a nivel mundial propuso a PayPhone como un caso de estudio de seguridad mundial por cumplir el 100% de checks en la revisión del 2019. Qué mas podríamos decirte.

## **6. ¿Y si me roban mi teléfono?**

Tendrían que robarte el código numérico, tu dedo o tu rostro para poder realizar una transacción. La seguridad de PayPhone al respecto hace imposible que en caso de robo alguien pueda acceder a tu cuenta, menos a ver los números de tus tarjetas. Esa información se encuentra encriptada en la nube y solo cuando realizas una transacción se desencripta por micro segundos.

De hecho ni tú mismo puedes ver tus propios números de tarjeta, fíjate en el app.

## **7. ¿Con quién puedo transaccionar?**

Puedes transaccionar con cualquier persona que se haya descargado el app y con comercios que acepten PayPhone. Incluso puedes enviarle dinero a una persona que no haya descargado PayPhone. Ella recibirá un mensaje en su número y PayPhone le guardará ese saldo hasta que descargue la aplicación.

## **8. ¿Dónde está mi dinero?**

Tu dinero está en una cuenta del grupo Promérica y tu saldo reporta al sistema bancario nacional e internacional. PayPhone no es una plataforma ilegal, todo está regulado y la moneda cumple con las regulaciones de cada país.

## **9. ¿Me cobran por mi transacción?**

No. PayPhone no cobra por transacciones entre números de teléfono. El único costo que tiene es cuando tu decides efectivizar tu dinero a una cuenta bancaria. En ese caso el costo será del 6% del valor, mucho menos que cualquier tarjeta de crédito.

## **10. ¿En qué países funciona?**

Actualmente funciona en Ecuador, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Panamá, Estados Unidos y España y cada día se sigue expandiendo! Claro, la aceptación en los comercios varía en cada país!

Por el momento se pueden realizar pagos hacia Ecuador únicamente desde Estados Unidos y España.

## **11. ¿Si falla quien me devuelve mi dinero?**

Es casi imposible que falle una transacción, pero en todo caso si tuvieses un problema, puedes comunicarte con PayPhone a [info@livepayphone.com](mailto:info@livepayphone.com) y hablaremos con tu banco para solucionarlo como se hace con cualquier reclamo bancario actualmente.

## **12. ¿Cómo se puede recuperar la clave en payphone?**

- Debes ingresar a la aplicación y darle click a "¿Olvidaste tu contraseña?"
- Ingresas el país y el número de teléfono con el que te registraste en Payphone, y dale click a "Verificar".
- Para cambiar tu contraseña te enviarán un código de 4 caracteres a tu email, el cual debes introducir en la app.
- Si cambias tu clave, deberás volver a activar las tarjetas que tenías registradas, para ello sólo ingresa el número de la tarjeta y el CVV."

## **13. ¿Al buscar en los contactos mediante payphone solamente le aparecen los contactos que manejan esta aplicación o todos los contactos registrados en nuestro celular?**

Te aparecen todos los contactos registrados en el celular.

## **14. En el estado de cuenta de la tarjeta de la persona que pagó ¿Cómo aparece el nombre del establecimiento? ¿Aparece como Yanbal?**

Aparecerá YANBAL ECUADOR. S.A, sin embargo se pueden dar casos donde se visualizará COMERCIOS PAYPHONE

**15. ¿Si se llegaran a equivocar con el pago cómo se debe proceder?**

Eso aplicaría para el caso de un cliente final pagándole a una Consultora, en ese caso deben contactar al soporte de Payphone e indicar lo que les sucedió para que les ayude.

Para contactar a Payphone puedes hacerlo vía WhatsApp 098 336 9081, o puedes llamar al 095 8666 066."

**16. ¿Las consultoras van a tener alguna opción de imprimir el comprobante del pago?**

Si, ya que les llega un recibo a su correo electrónico indicándoles la información de la transacción realizada.

**17. ¿En Payphone se puede buscar a Yanbal como establecimiento para realizar los pagos?**

No, la única forma de pagarle a Yanbal es ingresando por la Extranet y realizando el pago desde allí.

**18. ¿Cómo se puede recuperar un pago realizado por Payphone si seleccionó la opción Yanbal en establecimientos?**

Deben contactar a Soporte de Payphone, e indicar lo sucedido.

Para contactar a Payphone puedes hacerlo vía WhatsApp 098 336 9081, o puedes llamar al 095 8666 066."

**19. ¿En el pago payphone de persona a persona si se equivoca en el número de celular, cómo podría recuperar este valor?**

Si se equivoca y le pasa a otro teléfono que no está registrado en Payphone debe contactar a Soporte de Payphone para que realicé la gestión de devolución.

Para contactar a Payphone puedes hacerlo vía WhatsApp 098 336 9081, o puedes llamar al 095 8666 066."

**20. Se equivocó y pago a un celular que no está registrado en Payphone.**

"Debe contactar a Soporte Payphone e indicar lo sucedido para que le devuelvan el dinero.

Para contactar a Payphone puedes hacerlo vía WhatsApp 098 336 9081, o puedes llamar al 095 8666 066."

**21. ¿Cómo hago para eliminar una cuenta de Payphone?**

Debe contactar a Soporte Payphone e indicar que desea eliminar la cuenta.

Para contactar a Payphone puedes hacerlo vía WhatsApp 098 336 9081, o puedes llamar al 095 8666 066."

**22. Me permitió utilizar a otro dedo diferente a mi huella dactilar.**

Esto no debería suceder es un tema de seguridad del teléfono.

**23. Puedo transferir dinero de mi tarjeta de crédito al saldo de Payphone?**

Si es posible, desde la aplicación en la opción "Recargar"

**24. ¿Se pueden pagar los servicios básicos con Payphone?**

Por temas de regulaciones y normativas del Ecuador, no está permitido pagar servicios Básicos.

**25. ¿Cual es el horario de atención del soporte de Payphone?**

08:30 a 18:00 de lunes a viernes

10:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 sábado y domingo

**26. ¿Se pueden recibir pagos con Payphone desde el exterior?**

Si. Por el momento se pueden realizar pagos hacia Ecuador únicamente desde Estados Unidos y España

# **BOTON DE DEUDAS**

- 1. ¿Los pagos realizados por medio del Boton de pago de deudas opción Payphone: al registrarse como pago identificado el tiempo que estos demoran en cruzarse con las deudas en nuestros sistemas sigue siendo el mismo o existe variación?**

Es el mismo tiempo que se tarda en bajar un pago realizado por los otros canales.  
Aproximadamente 20 minutos

- 2. ¿Los pagos con tarjeta o payphone van a reflejarse en pagos identificados, cómo lo depósitos y transferencia en el sistema?**

Si, los pagos de Payphone se registran en el módulo de pagos identificados.

Los pagos con tarjeta realizados a ordenes no se visualizan en pagos identificados, estos deben revisarse en el "Reporte de pagos de pedidos con Tarjetas" ubicado en la Extranet

The screenshot shows the Yanbal extranet homepage with an orange header containing the logo and navigation links like 'CONTACTÁNOS', 'SALIR', and social media icons. Below the header is a banner with the message 'Buenas Tardes GERMANIA EDELMI ACOSTA VILLACIS . - 286' and the Colombian flag. The main menu bar includes 'TU NEGOCIO | TUS PEDIDOS | AGENDA/CLIENTES | TU INFO CAMPAÑA | APRENDIZAJE Y HERRAMIENTAS | TUS DATOS'. Under 'TU NEGOCIO', there are links for 'Resumen Semanal', 'Informes de Gestión', 'Mensajes', and 'SOLICITUD DE CREDITO'. A sub-menu for 'Reportes Disponibles' shows 'Reporte Pagos con tarjeta' selected, with a 'Mostrar' button. Two tables below show report results: 'Reporte Pagos con Tarjeta de Pedido' and 'Reporte Pagos con Tarjeta de Deuda', both stating 'No existen Pagos con tarjeta Registrados'.

- 3. ¿Si se pasa del tiempo requerido para pagar con payphone de los 10 minutos, que sucede?**

Le sale un mensaje de transacción expirada y debe esperar 1 minuto para volver a repetir la operación desde la página principal de la Extranet.

- 4. ¿Si vuelve a intentar realizar el pago, se puede duplicar?**

No, ya que el sistema mostrará un mensaje indicando "Pago en Curso" el cuál no permitirá que vuelva a repetir la operación.

**5. ¿Se puede realizar abonos a las deudas? ó ¿Se pueden realizar pagos parciales o solo totales?**

No es posible realizar abonos, debe cancelar el valor total de la deuda.

**6. ¿Se puede editar los valores de las deudas?**

No es posible editar los valores de las deudas, debe cancelar el valor total que se le indique.

**7. ¿Se podrán realizar pagos con las Tarjetas Visa Bco. Pichincha entregadas por Yanbal?**

"Si puedes pagar deudas con la tarjeta Visa de Yanbal. Para ello debes agregar tu tarjeta Visa Yanbal en la aplicación de Payphone de la siguiente manera:

- En el Home, selecciona "MIS TARJETAS".
- Presiona en "AGREGAR TARJETA".
- Ingresa los datos de tu tarjeta Visa Yanbal
- Presiona en Activar tarjeta

**8. ¿Cuál es la antigüedad de las deudas que puedo pagar con el botón de deudas?**

Deudas con vencimiento hasta 360 días

**9. ¿Cuántas cuotas máximo permite diferir?**

Con el botón de pago de deudas no se puede diferir.

Con el botón de pago de pedidos puede diferir con interés a 3 y a 6 meses."

**10. ¿Si una consultora quiere pagar una deuda con la tarjeta de otra persona, le permite?**

Si es posible, sin embargo, deben recordar que la responsabilidad del uso de la tarjeta recae sobre la persona que está pagando.

**11. ¿A que se refiere el mensaje :"Tu pago no fue procesado Transaction Denied"?**

Este mensaje emite el sistema cuando la tarjeta está bloqueada o no tiene activado el servicio de pago electrónico.

## PAGO DE DEUDAS

### Pago Cancelado

Tu pago no fue Procesado por  
Transaction denied

- 12. ¿Cuál es el monto máximo para pagar con Tarjeta de crédito o débito por el botón de deudas?**

El monto máximo para pagar deudas es de 500 dólares

# BOTÓN DE PEDIDOS

1. **¿En caso de que tengamos requerimientos o algún reclamo de su tarjeta eso se gestiona con nosotros por caso Salesforce o a través de algún canal de payphone directamente?**

En caso de un mal uso de la tarjeta se debe indicar que se coloque el reclamo al Banco emisor de la tarjeta. En caso de proceder el reclamo, el banco emisor es quien se contacta con Yanbal para verificar toda la información.

2. **¿Al diferir el pago del pedido es con intereses?**

Si es con intereses, si quiere saber el monto a pagar de interés; Para los diferimientos a 3 meses el mínimo para diferir es de \$30 y debe multiplicar el valor pagado por 2.68% y ese será el valor total a pagar de interés.

Para los diferimientos a 6 meses el mínimo para diferir es de \$60 y debe multiplicar el valor pagado por 4.73% y ese será el valor total a pagar de interés. "

## Diferido con interés

### 3 meses

Mínimo a diferir	\$ 30
Factor de interés	2,68%
<hr/>	
Monto pagado	\$ 150
Interés a pagar	\$ 4,02 <small>(Monto pagado por factor de interés)</small>
Total a pagar	\$ 154,02 <small>(Monto pagado más interés a pagar)</small>
Monto de la cuota	\$ 51,34 <small>(Total a pagar dividido para meses a diferir)</small>

## Diferido con interés

### 6 meses

Mínimo a diferir	\$ 60
Factor de interés	4,73%
<hr/>	
Monto pagado	\$ 150
Interés a pagar	\$ 7,10 <small>(Monto pagado por factor de interés)</small>
Total a pagar	\$ 157,10 <small>(Monto pagado más interés a pagar)</small>
Monto de la cuota	\$ 26,18 <small>(Total a pagar dividido para meses a diferir)</small>

### **3. ¿Con qué tarjetas puedo diferir?**

VISA: Bancos Pichincha, Rumiñahui, Loja, Banco de Machala, Banco Comercial de Manabí Visa Titanium, Banco Manabí.

MASTERCARD: Banco Pichincha, Banco de Machala

DINERS

DISCOVER

### **4. ¿Qué consultoras o directoras pueden acceder al pago de pedidos con tarjeta de crédito?**

Sólo pueden acceder al pago de pedido con tarjeta las Consultoras que no presenten deudas vencidas.

### **5. ¿Si el pago del pedido sale como FALLIDO, y vuelve a realizar puede duplicarse?** No se duplica, sólo debe intentar nuevamente.

### **6. ¿Cuál es el monto máximo para pagar con Tarjeta de crédito o débito por el botón de pagos de pedidos?** El monto máximo para pagar a pedido es de 500 dólares

### **7. ¿Qué debo hacer si no recibí el comprobante de pago?**

Por cada transacción aprobada a través del Botón de pago de Pedidos, recibirás un comprobante del pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar. Si no lo recibes, podrás contactar a la línea 1700 466 566 / 025002616 o al correo electrónico servicio\_al\_cliente\_ecu@yanbal.com, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar. En última instancia, puedes remitir tu solicitud a servicioposventa@placetopay.ec.