

## GOOGLE PAY PREGUNTAS FRECUENTES

### **¿Cómo puedo empezar a aceptar transacciones de American Express a través de Google Pay?**

Para aceptar Google Pay en su tienda, necesita tener un terminal de punto de venta válido para NFC y American Express, compatible con Expresspay 3.0. Si tiene cualquier problema, póngase en contacto con su proveedor de terminales para que se lo pueda configurar e indíquele que desea aceptar Google Pay.

También puede aceptar Google Pay a través de su página web y aplicaciones móviles. Visite el [sitio web de Google Pay para desarrolladores](#) para obtener más información acerca de cómo aceptar Google Pay en una aplicación propia.

### **¿Qué procesadores de pagos funcionan con Google Pay?**

Google ha diseñado su plataforma para colaborar con los principales procesadores de pagos, como Braintree, CyberSource, First Data, Stripe o Vantiv, y facilitar la integración técnica. Visite el sitio de desarrolladores de Google Pay para obtener más información acerca de cómo aceptar Google Pay en una aplicación propia.

### **¿Cómo puedo hacer que mis clientes sepan que pueden pagar con Google Pay?**

Muestre el símbolo del pago contactless en su terminal de punto de venta para que sus clientes sepan que pueden utilizar Google Pay en su tienda o indique esta forma de pago en su aplicación mostrando el logo de Google Pay.

### **¿Mis clientes tienen que introducir un PIN al pagar con Google Pay?**

Al igual que con las transacciones contactless realizadas con Tarjeta, no es necesario introducir un PIN al usar Google Pay en transacciones de menos de 20€. Para transacciones por un importe superior a 20€, el terminal solicitará al cliente que introduzca su PIN.

### **¿Puedo aceptar transacciones de Google Pay de más de 20€ en mi tienda?**

Sí, Google Pay permite a sus clientes realizar pagos contactless, fáciles y seguros, sea cual sea el importe. Para transacciones superiores a los 20 €, normalmente el terminal solicitará al cliente que confirme la transacción introduciendo un PIN o una firma, dependiendo del método de verificación (CVM) configurado para la tarjeta utilizada.

### **¿Seré responsable de cualquier fraude en las transacciones de Google Pay?**

Las transacciones de Google Pay presenciales realizadas en el punto de venta son tratadas de la misma manera que el resto de transacciones contactless realizadas con American Express. Tiene más información sobre esto en las condiciones generales para la aceptación de Tarjetas American Express. Se aplican las mismas reglas de responsabilidad a las transacciones de Google Pay.

Para más información sobre cómo prevenir el fraude, consulte la [web para Establecimientos de American Express](#).

### **¿Cuáles son los requisitos de hardware del Establecimiento?**

Para poder aceptar transacciones de Google Pay en tiendas se necesita cierto hardware y configuraciones específicas.

Los Establecimientos deben revisar su equipo usando las siguientes directrices y colaborar con sus proveedores para asegurarse de que tiene todo listo para aceptar pagos efectuados con Google Pay en las tiendas.

- Asegúrese de que los terminales para puntos de venta (TPV) son compatibles con la tecnología de pago contactless, admiten Expresspay 3.0 y que los lectores NFC están activados.
- Dependiendo del proveedor de terminales de pago, posiblemente tenga disponibles distintos modelos de terminal compatible con NFC.
- Por lo general, un terminal de dichas características muestra uno o más de los siguientes logotipos y cumple con la norma ISO 14443.



Figura 1: Logotipos de NFC comunes

Los Establecimientos deben ponerse en contacto con su proveedor si no están seguros de si sus actuales terminales admiten pagos con NFC y Expresspay 3.0 o si necesitan orientación sobre cómo actualizarlos o activarlos.

### **¿Cuáles son los requisitos del dispositivo del usuario?**

Google Pay funciona con cualquier Tarjeta American Express activa emitida en España, tanto Personal, Business, como Corporate (en el caso de las Tarjetas Corporate siempre que se trate de una Tarjeta física). No es necesario que la Tarjeta tenga tecnología de Contactless. Las Tarjetas emitidas con Bansamex quedan excluidas del servicio Google Pay. Para utilizar Google Pay es necesario contar con un dispositivo Android habilitado para NFC con KitKat (4.4), en la aplicación

de Google Pay. Los clientes pueden utilizar Google Pay para sus compras en aplicaciones móviles del Establecimiento si estas admiten Google Pay.

### **¿Existen requisitos de cumplimiento de PCI (Payment Card Industry) específicos para aceptar Google Pay?**

Los pagos contactless no añaden requisitos específicos más allá del cumplimiento de la normativa PCI estándar de procesamiento de pagos. Los requisitos de seguridad que ya se aplican para aceptar pagos con tarjeta de conformidad con lo dispuesto por el Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) son suficientes.

Es importante que los Establecimientos colaboren de forma continua con sus proveedores de terminales y de servicios con el fin de garantizar el constante cumplimiento con las medidas de seguridad necesarias.

### **¿Hay procesadores de pagos específicos con los que deba colaborar para aceptar Google Pay?**

Para poder aceptar Google Pay en su aplicación de Google Pay, los Establecimientos deben utilizar los procesadores, las redes y los bancos emisores de tarjetas admitidos por Google Pay. Obtenga más información acerca de la integración con la API de Google Pay visitando la página web de Google Pay.

Con respecto al uso de Google Pay en las tiendas, la mayoría de los adquirentes ya admiten los pagos contactless, pero podrían necesitar una configuración específica o implementación para activar contactless. Ante cualquier duda los Establecimientos pueden consultar con American Express si requieren de una configuración específica para procesar pagos contactless.

### **¿Cómo se procesan las devoluciones con Google Pay?**

Utilice el token asociado a la Tarjeta en el dispositivo para localizar la compra y procesar la devolución, igual que si se tratara de un pago tradicional con Tarjeta. Para ver los últimos cuatro dígitos del token del dispositivo, pida al cliente que abra la aplicación de Google Pay y seleccione la tarjeta usada para la compra original. Ahí podrá ver los últimos cuatro dígitos del token del dispositivo.

Para procesar el reembolso, el Titular debe seleccionar la tarjeta utilizada para hacer la compra en la aplicación móvil de Android y sostener el dispositivo cerca del lector contactless.