



banco basa

Instalación, Uso y Preguntas Frecuentes

Basa Wallet



Basa Wallet

¡Regístrate y
empezá a
usar Basa
Wallet!



Agregá las Tarjetas de
Crédito Visa que quieras
asociar a tu Basa Wallet



¡Hacé tus pagos de forma
cómoda y segura en todos los
POS con tecnología contactless
del mundo!



Tus movimientos y configuración
de Tarjetas de Crédito Visa en
un solo lugar, ¡fácil y en la
palma de tus manos!



BIENVENIDO A BASA WALLET

Basa Wallet es una APP que te permite realizar pagos con Tarjetas de crédito, a través del teléfono celular. Sin necesidad de la presencia física del plástico.

A continuación, encontrarás una serie de preguntas y respuestas que aclararán tus dudas. Te invitamos a seguir leyendo.

INSTALACIÓN

- Buscá y descargá la APP “Basa Wallet ” en Google Play.
- Registráte para el uso de “Basa Wallet” con una contraseña de mínimo 6 y máximo 12 dígitos, y aceptá los Términos y Condiciones.
- Accedé con tu contraseña del e-banking.
- Asociá y habilitá la/s Tarjeta/s de Crédito Visa a utilizar.
- Activá la función NFC (opcional desde el menú de configuraciones o directamente desde la APP).
- ¡Basa Wallet está lista para que la uses!

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es Basa Wallet?

Es una billetera digital que se utiliza como un nuevo medio de pago, las tarjetas de crédito vigentes son digitalizadas a través de una Aplicación (App) en el teléfono celular, que se comunica mediante el POS de los comercios adheridos a Bancard y hace uso del saldo disponible de la tarjeta digitalizada, rigiéndose bajo las mismas tasas y comisiones estipuladas en el contrato suscripto con el Banco.

¿Puedo solicitar Basa Wallet si no tengo contratada ninguna tarjeta de crédito Visa con el Banco?

Actualmente Basa Wallet debe estar asociada a una tarjeta Visa previamente contratada.

¿Dónde puedo comprar con Basa Wallet?

En comercios que dispongan de terminales de pago con la tecnología Sin Contacto (o Contactless), únicamente basta con acercar el celular a la terminal de venta o punto de venta (POS).

¿Qué es la tecnología Contactless o Sin Contacto?

Es una tecnología de comunicación inalámbrica que funciona en un radio de acción muy corto. Permite hacer pagos sin contacto de forma segura, con solo acercar la tarjeta a la terminal de pago del comercio.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Las compras realizadas con Basa Wallet participan de las promociones de la entidad?

Sí, participan de la misma forma que las transacciones con tarjeta física.

¿Las transacciones con Basa Wallet piden PIN?

Si tu compra es inferior a G. 100.000 no será necesario digitar el PIN, tenés hasta 5 transacciones por día por este medio de pago o hasta alcanzar un límite diario de G. 300.000. Las compras superiores a G. 100.000 requerirán indefectiblemente PIN en cada una.

¿Qué es Pago Instantáneo?

Si tenés esta opción habilitada, cada vez que quieras realizar una transacción con Basa Wallet, sólo será necesario que desbloqueees tu celular y lo acerques al POS para que puedas pagar, sin necesidad de entrar a la App.

Esta opción se activa o desactiva en la App: **Menú Inicial > Configuraciones > Habilitar Pago Instantáneo.**

Observación 1: Si tenés más de una tarjeta registrada, debés elegir una tarjeta preferida con la que se realizarán los pagos instantáneamente.

Observación 2: Basa Wallet debe estar como billetera predeterminada, si tenés instaladas otras billeteras digitales.

PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTAS GENERALES

¿La App funciona con cualquier tipo de teléfono y bajo cualquier sistema operativo?

La App puede ser descargada y utilizada en teléfonos celulares que soportan la tecnología NFC y solo bajo el sistema operativo Android. La App no es compatible con iOS (iPhone).

¿Cómo es posible saber si el teléfono celular que poseo, tiene la Tecnología NFC (Near Field Communication o Tecnología de Comunicación de Corto Alcance)?

Seleccionando el menú **Configuraciones** de tu teléfono celular > verificar en Redes/Pagos/Conexiones (dependiendo de la marca o modelo de teléfono utilizado) > Activar/Desactivar.

PREGUNTAS FRECUENTES

CONSULTAS SOBRE LA APLICACIÓN

¿Con qué contraseña debo ingresar a la App?

Debés crear una contraseña específica para Basa Wallet. La primera vez que ingresás a la App debés un PIN de tu elección siguiendo las instrucciones, luego para validar el registro debés utilizar las credenciales del Banco Basa (usuario y contraseña) que son las mismas con las que accedés al e-banking PERSONAS (si tu teléfono tiene la opción de acceso con huella digital, podés activarla en la App en reemplazo del PIN). Para las siguientes ocasiones, solo será necesario que incorpores tu PIN o huella digital para acceder a la App.

¿Cómo sé si estoy activo en el e-banking?

Deberás probar el acceso al e-Banking con tu contraseña en Basa Wallet. Si la clave es incorrecta o está inactiva, el sistema emitirá un aviso.

¿Cuáles son los canales para gestionar el desbloqueo y en qué horarios?

Podés contactar al Servicio de Atención Telefónica Basa (de lunes a viernes de 08.00 a 20.00 y sábados de 09.00 a 14.00), los desbloques se procesan de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

PREGUNTAS FRECUENTES

Si soy usuario Adicional de otro titular de Tarjeta de Crédito y ya soy cliente Basa, ¿Cómo puedo solicitar un usuario de e-banking?

A través de la página web de Banco Basa para todas las plataformas. www.bancobasa.com.py

Para e-banking PERSONAS debés:

1. Ingresar al menú de e-banking.
2. Seleccionar e-banking "PERSONAS".
3. Hacer clic en "Solicitar Contraseña".
4. Completar el formulario que despliega la pantalla y seleccionar el lugar en donde se debe entregar la clave (sucursales del Banco Basa, dirección particular o laboral).
5. Presionar el botón "Solicitar".
6. La clave estará disponible en un periodo de 24 a 48 horas luego de la solicitud y ese mismo plazo posterior se aplicará para que el Banco active la contraseña luego de la recepción del cliente. Al tener activa la clave, ya es posible ingresar al e-banking de Banco Basa con el usuario.
7. Por tu seguridad debés modificar la contraseña en el primer ingreso.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es el tiempo de expiración de la sesión de Basa Wallet?

La sesión expira a los 30 segundos si no hay actividad, a modo de mantener resguardados los datos del cliente.

¿Qué pasa si se me pierde o roba el celular?

Siempre que tus contraseñas no estén expuestas, no sucederá nada si perdés el teléfono, puesto que para acceder a la aplicación se debe ingresar con las credenciales del Banco. En caso de robo o pérdida del teléfono, debés llamar inmediatamente al Servicio de Atención Telefónica Basa 021 618-7070 (de lunes a viernes de 8.00 a 20.00 y sábados de 09.00 a 14.00) o al Centro de Atención al Cliente de Bancard 021 416-1000 (sin límites de horario) para bloquear la/s tarjeta/s vinculada/s.

¿Qué pasa si cambio el celular?

Si ya no utilizarás el equipo, debés eliminar la App. A continuación, debés descargar la aplicación en el nuevo celular. Al ingresar considerará que es como un primer ingreso, por lo cual la APP te pedirá una clave nueva para Basa Wallet y luego volverá a solicitar la clave del acceso al e-banking, la cual no se modifica aunque cambies de teléfono celular.

Ante robo del celular, ¿puedo seguir usando la tarjeta física?

Sí. Podés solicitar el bloqueo de tu tarjeta registrada en la billetera, continuando con el uso normal de tu tarjeta física.

PREGUNTAS FRECUENTES

Ante robo o pérdida de la tarjeta física, si se solicita su bloqueo, ¿se bloquea también la tarjeta registrada en la Billetera?

Los bloqueos son independientes. Si un cliente bloquea su tarjeta física puede seguir usándola en la APP Basa Wallet, y viceversa, salvo que haya solicitado de una vez el bloqueo de ambas tarjetas.

Si tengo definida a Basa Wallet como billetera predeterminada en mi celular, se encuentra habilitada la opción de pago instantáneo y tengo una tarjeta definida como favorita, ¿si una persona roba mi teléfono podrá realizar transacciones con Basa Wallet?

Si tus contraseñas no están expuestas, la persona que esté en posesión de tu celular no podrá desbloquear el teléfono, por ende no podrá activar la aplicación, ni realizar transacciones, pues deberá conocer el PIN de la tarjeta. Salvo que esté en conocimiento de los PINES de ingreso al teléfono, a la App y a la tarjeta, así si podrá acceder a toda la información.

En caso que la App no funcione, ¿cuál es el procedimiento?

Debés contactar al Servicio de Atención al Cliente del Banco Basa. El Oficial de Atención recabará información con respecto a tu reclamo, te solicitará el tipo de error o mensaje en pantalla, qué funcionalidades no podés utilizar y otros. Posteriormente, el Oficial de Banco Basa reportará el caso al Centro de Atención al Cliente de Bancard. El Oficial te contactará nuevamente con las indicaciones recibidas de Bancard.

PREGUNTAS FRECUENTES

CONSULTAS SOBRE TARJETAS

A) MENÚ TARJETAS – OPCIÓN DE TARJETAS

¿En la App deben aparecer todas las tarjetas que tengo vigentes en Banco Basa?

No, el App listará todas las tarjetas de crédito **Visa** activas que tenés en el Banco y deberás seleccionar la/s tarjeta/s que deseas utilizar. Podrán ser tanto las tarjetas titulares como las adicionales (si tenés una Tarjeta de Crédito como adicional).

Cada Tarjeta que agregues luego del registro inicial, deberás ingresar con las credenciales (usuario y contraseña) del e-banking PERSONAS para la validación.

Únicamente aparecerán para agregar tarjetas VISA INTERNACIONAL (Visa Clásica, Visa Oro, Visa Empresarial y Visa Signature).

¿Una misma tarjeta puede ser registrada en más de un celular/App?

Sí, no hay límite de celulares en los cuales se puede registrar la misma tarjeta.

PREGUNTAS FRECUENTES

B) MENÚ TARJETAS – CONSULTA DE MOVIMIENTOS

¿Puedo ver mis movimientos nacionales e internacionales?

Sí, estos pueden ser consultados ingresando al menú de Tarjeta, dentro de la opción “Consultar Movimientos”.

C) MENÚ TARJETAS – BLOQUEO TARJETAS

¿Puedo bloquear una tarjeta desde Basa Wallet?

Sí, dentro de las funciones que posee la aplicación debes seleccionar la opción de bloqueo de tarjetas en caso de robo o pérdida. Para bloquear, debes ingresar al Menú Tarjetas > Seleccionar la tarjeta a bloquear > Confirmar el motivo de bloqueo y presionar el botón “Bloquear Tarjeta”.

El bloqueo mencionado solo aplica a la Tarjeta vinculada a la billetera, no así a la física. Si deseás bloquear la tarjeta física también, es necesario que contactes al Servicio de Atención Telefónica Basa 021 618-7070 o al Centro de Atención al Cliente de Bancard 021 416-1000.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo emito una nueva tarjeta cuando realizo un bloqueo para todos los canales?

Luego de bloquear una tarjeta, podrás emitir una nueva solicitándola por teléfono o de manera presencial. Debés confirmar la emisión, así como la sucursal y fecha de retiro llamando al Servicio de Atención Telefónica Basa 021 618-7070.

¿Dónde y cuándo retiro la nueva tarjeta que se genera?

La tarjeta toma entre 3 y 5 días hábiles en estar disponible para retiro. Esta es enviada a la sucursal de tu elección, o a la que corresponde a la sucursal donde tenés asignado tu Oficial de Negocios.

D) MENÚ TARJETAS – ADICIONALES

Si no sos cliente, pero contás con una Tarjeta Adicional, debés solicitar al Titular de la Tarjeta de Crédito la creación de un usuario y contraseña.

Si soy Titular, y poseo un Adicional a mi Tarjeta de Crédito, ¿cómo genero un usuario y contraseña de acceso?

Debés ingresar al e-banking PERSONAS (desde la Web o desde la App) en la sección Basa Wallet para realizar el registro correspondiente.



banco basa

¡Cuando quieras, estamos!