

Ahora puedes aumentar la seguridad de tus pagos



Preguntas frecuentes



Activación de Firma Electrónica



Solicitud y activación de NIP



Seguridad / Tarjetas
Corporativas y Nóminas



Activación de Firma Electrónica

Preguntas frecuentes



¿Qué es la firma electrónica?

Es el nuevo servicio de **Santander** que verifica tu identidad por medio de un Número de Identificación Personal (**NIP**) para aumentar la seguridad de tus compras.

¿Cómo funciona la firma electrónica?

Una vez que vayas a autorizar tus compras, en lugar de firmar el voucher, sólo deberás digitar tú NIP de la Tarjeta en la Terminal Punto de Venta. **Recuerda memorizar tu NIP para evitar contratiempos** al realizar compras con tu Tarjeta.

¿Qué es NIP?

Es el **Número de Identificación Personal de 4 dígitos** que utilizas en cajeros automáticos. **Ahora también sirve para validar tus compras y pagos en Terminales Punto de Venta.**

¿Qué tarjetas cuentan con esta nueva funcionalidad?

Todas las Tarjetas de crédito y débito Santander cuentan con esta funcionalidad con excepción de las Tarjetas que vencen antes de diciembre del 2019 y las Tarjetas Santander American Express.

¿Puedo utilizar el mismo NIP que uso para retirar en los cajeros automáticos?

Sí, **tu Firma Electrónica es el mismo NIP de 4 dígitos que ya usas.** Sólo debes ingresar tu Tarjeta en cualquier Cajero Automático Santander para activar tu Firma Electrónica.

¿Necesito tener chip en mi tarjeta?

Sí, **la Firma Electrónica solamente funciona en tarjeta con chip** y con vigencia a partir de enero 2020. En caso de que tu tarjeta no tenga chip o cuente con la tecnología, llama a Superlínea para pedir un nuevo plástico.

¿Me piden mi NIP al realizar compras por internet o vía telefónica?

La funcionalidad de Firma Electrónica **solo puede ser utilizada directamente en las Terminales Punto de Venta**, por lo que para pagar otro tipo de compras deberás hacerlo como acostumbras.

¿La Firma Electrónica es requerida para compras en extranjero?

Sí, **siempre y cuando los negocios cuenten con la tecnología necesaria**, de otro modo sólo pedirán tu firma autógrafa.

¿Qué es una Terminal Punta de Venta?

Es el dispositivo que utilizan negocios para realizar cobros con tarjetas bancarias. En estos dispositivos deberás digitar tu Firma Electrónica (NIP)

Solicitud y activación de NIP

Preguntas frecuentes



¿En dónde puedo solicitar mi NIP?

Para Tarjetas de Débito, el NIP es el mismo con el que realizas retiros de efectivo en los Cajeros Automáticos. Si aún no lo tienes o no lo recuerdas puedes solicitarlo en SuperLínea a través de un ejecutivo. Para Tarjetas de Crédito, deberás solicitarlo en SuperLínea a través de un ejecutivo.

¿Alguien más puede solicitar mi NIP?

El NIP es el número confidencial de tu Tarjeta que da acceso a tu cuenta, por lo que **el trámite es personal e intransferible**. Recuerda, por seguridad no compartas tus claves, contraseñas o códigos de verificación.

¿Puedo generar un NIP para mis tarjetas adicionales?

Los adicionales **deben solicitar el NIP llamando a SuperLínea**, es un trámite personal.

¿Recibiré un nuevo NIP si mi plástico cambió o es nuevo?

En ambas situaciones deberá marcar a SuperLínea para generar su NIP y acudir a un cajero automático Santander e ingresar tu tarjeta para activar el nuevo plástico.

¿Cómo la activo?

Si ya tienes tu NIP, acude a cualquier Cajero Automático Santander e introduce tu Tarjeta en el cajero. Te aparecerá el siguiente mensaje: “Estimado cliente: Le informamos que a partir de este momento, el NIP de su Tarjeta de Crédito será el mismo que deberá utilizar cuando realice consumos en establecimientos.” Esto significa que tu NIP ya está activado y puedes utilizarlo de inmediato.

¿Cada vez que cambie el NIP de mi tarjeta debo acudir a un cajero automático para activarlo?

Sí, de lo contrario no podrás utilizar tu Firma Electrónica porque el cambio de NIP no se realizó exitosamente.

¿Qué hago si mi Tarjeta no tiene la nueva funcionalidad?

Las tarjetas que no cuentan con esta funcionalidad son las Tarjetas que no tienen chip o Tarjetas emitidas antes del 2015. Si este es tu caso, llama a SuperLínea para pedir un nuevo plástico. Si no deseas usar la Firma Electrónica, podrás hacer uso de tu Tarjeta actual con firma autógrafa sin ningún problema.

Seguridad / Tarjetas Corporativas y Nóminas

Preguntas frecuentes



¿Qué pasa si no ingreso correctamente mi NIP?

Tienes permitidos hasta 3 intentos. Si los excedes, por seguridad, se bloqueará tu NIP y deberás ingresar tu Tarjeta en un Cajero Automático Santander para desbloquearlo.

¿Debo proteger mi NIP mientras lo ingreso en la Terminal Punto de Venta?

Sí, por seguridad te recomendamos digitar tu firma Electrónica con una mano y cubrirla con la otra. Si sospechas que alguien conoce tu NIP, cámbialo de inmediato.

¿Debo ingresar el NIP en todas las compras o depende del monto?

Sí, siempre y cuando los negocios cuenten con la tecnología necesaria, de otro modo sólo pedirán tu firma autógrafa.

¿Aún debo firmar al reverso de mi tarjeta?

Sí, firmar al reverso de tu tarjeta es un candado de seguridad que puede evitar el uso fraudulento de tu Tarjeta.

¿Qué tan seguido puedo cambiar mi NIP?

Puedes cambiar el NIP de tus Tarjetas las veces que lo desees.

¿Activar la Firma Electrónica en mi tarjeta de nómina afectará mis depósitos?

La Firma Electrónica es un candado más de seguridad para que tus compras y pagos por medio de Terminales Punto de Venta sean más seguros, por lo que no afecta los depósitos que recibes en tu cuenta.

¿Afecta la Firma Electrónica en el pago de nómina para mis empleados?

La dispersión de nómina no está ligada a la activación de la Firma Electrónica en las tarjetas, por lo que no afecta el proceso de pago.

¿Las Tarjetas PyMEs y Corporativas contarán con Firma Electrónica?

Sí, también estas tarjetas ya cuentan con Firma Electrónica.