

Guía para el pago del servicio

INTERNET FIJO 5G

uso de plataformas bancarias digitales



5G

**SE CONECTA
CON RACSA**

Somos
esencial
COSTA
RICA

Hagamos el
futuro juntos



www.racsa.go.cr

✕ f @ in ▶  RACSA_CR

Guía para el pago del servicio **Internet Fijo 5G de RACSA** uso de plataformas bancarias digitales

I. Requisitos Previos

Este manual proporciona una guía general para realizar el pago del servicio de **Internet Fijo 5G** de RACSA, utilizando plataformas de banca en línea de entidades financieras en Costa Rica. Las instrucciones son aplicables a la mayoría de los bancos del sistema financiero nacional, con variaciones según cada plataforma.

Antes de iniciar el proceso de pago, **asegúrese de contar con lo siguiente:**

- Acceso activo a la plataforma de banca en línea de su entidad financiera (usuario y contraseña vigentes)
- Número de cuenta de RACSA asociado al servicio **Internet Fijo 5G** (este número aparece en su factura o tiquete electrónico), ejemplo:

TIQUETE ELECTRÓNICO N° 00100002040000000053	
Cliente: XXX Número de Cuenta: xxxxxxxx Nombre de la Cuenta: xx Identificación: xx Observaciones: Correo Electrónico: xx Dirección: xxx	Fecha Emisión: 3/9/2025 12:22:32 Mes al Cobro: Agosto 2025 Condición: Crédito Medio de pago: Efectivo Vencimiento: 26/09/2025 Moneda: CRC-COLON TC doc: 1,00 / TC ref: 509,25 Pág: 1 Referencia: Facturación mes vencido

- Dispositivo con conexión a internet (computadora, tablet o teléfono móvil)
- Navegador web actualizado o aplicación móvil del banco instalada

II. Proceso General de Pago en Plataformas Bancarias

A continuación, se describen los pasos generales para realizar el pago. Tenga en cuenta que cada banco puede utilizar nombres diferentes para sus menús y opciones, pero la estructura general es similar:

Paso 1: Navegación a la Sección de Pagos

Busque la sección de pagos en el menú principal. Esta puede estar identificada con diferentes nombres según el banco:

- Pagos
- Pago de servicios
- Servicios
- Pagos y transferencias
- Centro de pagos
- Transacciones

Paso 2: Localización del Tipo de Servicio

Dentro de la sección de pagos, busque la categoría correspondiente a servicios de telecomunicaciones o Internet, los cuales suelen ser denominados con alguno de los siguientes nombres:

- Servicios públicos Internet
- Telecomunicaciones
- Servicios de Internet
- Comunicaciones
- Servicios telemáticos (portal web BNCR)
- Otros servicios

Paso 3: Selección de RACSA como Proveedor

Una vez en la categoría de Internet o telecomunicaciones, busque y seleccione **RACSA** de la lista de proveedores disponibles. Dependiendo del banco, puede aparecer como:

- RACSA
- Radiográfica Costarricense
- RACSA - Servicios Telemáticos



En caso de no ubicar a RACSA, puede dirigirse a la opción de "Buscar" en la sección de pagos de su banca en línea y digitar "RACSA", "Radiográfica Costarricense" o bien es posible que necesite agregarlo como un nuevo beneficiario o empresa. Consulte la sección de ayuda o comuníquese con servicio al cliente de su banco.

Paso 4: Ingreso del Número de Cuenta

El sistema le solicitará información para identificar su servicio. Siga estas indicaciones:

- Seleccione el método de consulta: "Número de cuenta" o "Cuenta del cliente"
- Ingrese el número de cuenta de RACSA (sin guiones ni espacios)
- Este número se encuentra en su factura o ticket electrónico
- Verifique que el número esté correcto antes de continuar

Paso 5: Consulta del Monto a Pagar

- Presione el botón "Consultar", "Buscar" o "Continuar" según corresponda
- El sistema mostrará el detalle de su factura pendiente
- Revise el monto total a pagar

Nota: Si el monto se muestra en cero y/o no hay saldos pendientes significa que la cuenta consultada no tiene facturas pendientes por cancelar.

Paso 6: Confirmación y Ejecución del Pago

- Seleccione la cuenta desde la cual desea realizar el débito
- Revise nuevamente todos los datos: proveedor, número de cuenta, monto
- Si el banco lo permite, puede marcar la opción de "Pagos recurrentes" o "Guardar como favorito" para facilitar pagos futuros
- Presione el botón de confirmación final ("*Pagar*", "*Confirmar*", "*Ejecutar*")
- Complete cualquier paso adicional de seguridad si se requiere (token, SMS, etc.)

III. Consideraciones Importantes

- El pago realizado se aplicará de forma automática al saldo de su cuenta.
- Si su servicio se encuentra suspendido por falta de pago, proceda a realizar la cancelación del monto pendiente por medio de su banca en línea, el pago se aplicará y su servicio se reactivará de forma automática. En caso de ser necesario puede comunicarse al **800-NEGOCIO (800-6346246)** para verificar el estado del servicio y de ser requerido solicitar la reprogramación.
- Recuerde que la **fecha de vencimiento de su factura es el día 26 de cada mes**.
- Realice los pagos con anticipación para evitar suspensiones del servicio.
- Verifique siempre que el número de cuenta ingresado sea el correcto.
- Si el servicio no se reactiva en 2 horas comuníquese Centro de Relación con el Cliente al número **800-NEGOCIO (800-6346246)**.

IV. Resolución de Problemas Comunes

Problema: No aparece RACSA en la lista de proveedores

Solución:

- Verifique que está buscando en la categoría correcta (Internet o Telecomunicaciones)
- Intente buscar por diferentes nombres: RACSA, Radiográfica Costarricense
- Consulte con servicio al cliente de su banco sobre cómo agregar a RACSA.

Problema: El sistema no reconoce mi número de cuenta

Solución:

- Verifique que está ingresando el número sin guiones espacios, letras o caracteres especiales
- Revise su factura más reciente para confirmar el número correcto
- Contacte a RACSA para verificar el número de su cuenta

Problema: El pago fue rechazado

Solución:

- Verifique que tiene fondos suficientes en la cuenta seleccionada
- Confirme que no ha excedido límites de transacciones diarias
- Intente realizar el pago en otro momento
- Contacte a su banco para verificar si hay restricciones en su cuenta
- Considere usar otra cuenta o método de pago

V. Métodos Alternativos de Pago

Si su banco no tiene convenio con RACSA o experimenta dificultades con el pago en línea, puede utilizar los siguientes métodos alternativos:

1. Transferencia Bancaria (SINPE)

Cuentas IBAN de RACSA en el Banco de Costa Rica:

- Colones: CR19015201001001411512

Después de realizar la transferencia:

- Para que su pago sea aplicado debe enviar el comprobante al correo: tggestion@racsa.go.cr
- En el correo, indique el número de cuenta del servicio de Internet Fijo 5G, nombre completo, número de identificación y adjunte el comprobante de pago.

2. Otros Métodos de Pago

- Pago en ventanilla de entidades financieras autorizadas
- Débito automático: puede solicitar la gestión comunicándose al **800 NEGOCIO (800-6346246)** o bien solicitar a su banco emisor la afiliación del débito automático.
- Para más información sobre métodos de pago disponibles, visite:

<https://www.racsa.go.cr/medios-de-pago/>



VI. Información de Contacto de RACSA

Para consultas sobre su facturación, estado de cuenta o servicio **Internet Fijo 5G**, puede contactar a RACSA por medio de la siguientes canales:



800 NEGOCIO (634-6246) opción 5



Correo para reportar pagos realizados por transferencias:
tggestion@racsa.go.cr

VII. Recomendaciones de Seguridad

- Nunca comparta sus credenciales bancarias con terceros
- Verifique que está en el sitio web oficial de su banco (URL correcta, candado de seguridad)
- No realice transacciones desde computadoras públicas o redes WiFi no seguras
- Cambie sus contraseñas periódicamente
- Active las notificaciones de transacciones en su cuenta
- Revise regularmente sus estados de cuenta para detectar movimientos irregulares
- Si usa aplicación móvil, manténgala actualizada
- Cierre sesión después de completar sus transacciones

Importante:



Esta guía proporciona orientación general basada en las prácticas comunes de las plataformas bancarias en Costa Rica. Cada institución financiera puede tener procedimientos específicos. Si tiene dudas sobre el uso de la plataforma de su banco, consulte la opción de ayuda o contacte a servicio al cliente de su entidad bancaria.



INTERNET FIJO 5G



Hagamos el futuro juntos



www.racsa.go.cr

✕ f @ in ▶ RACSA_CR



Hagamos el
futuro juntos

www.racsa.go.cr

