

Guía de Usuario Recuperación de usuario y contraseña

Produbanco 
Grupo Promerica

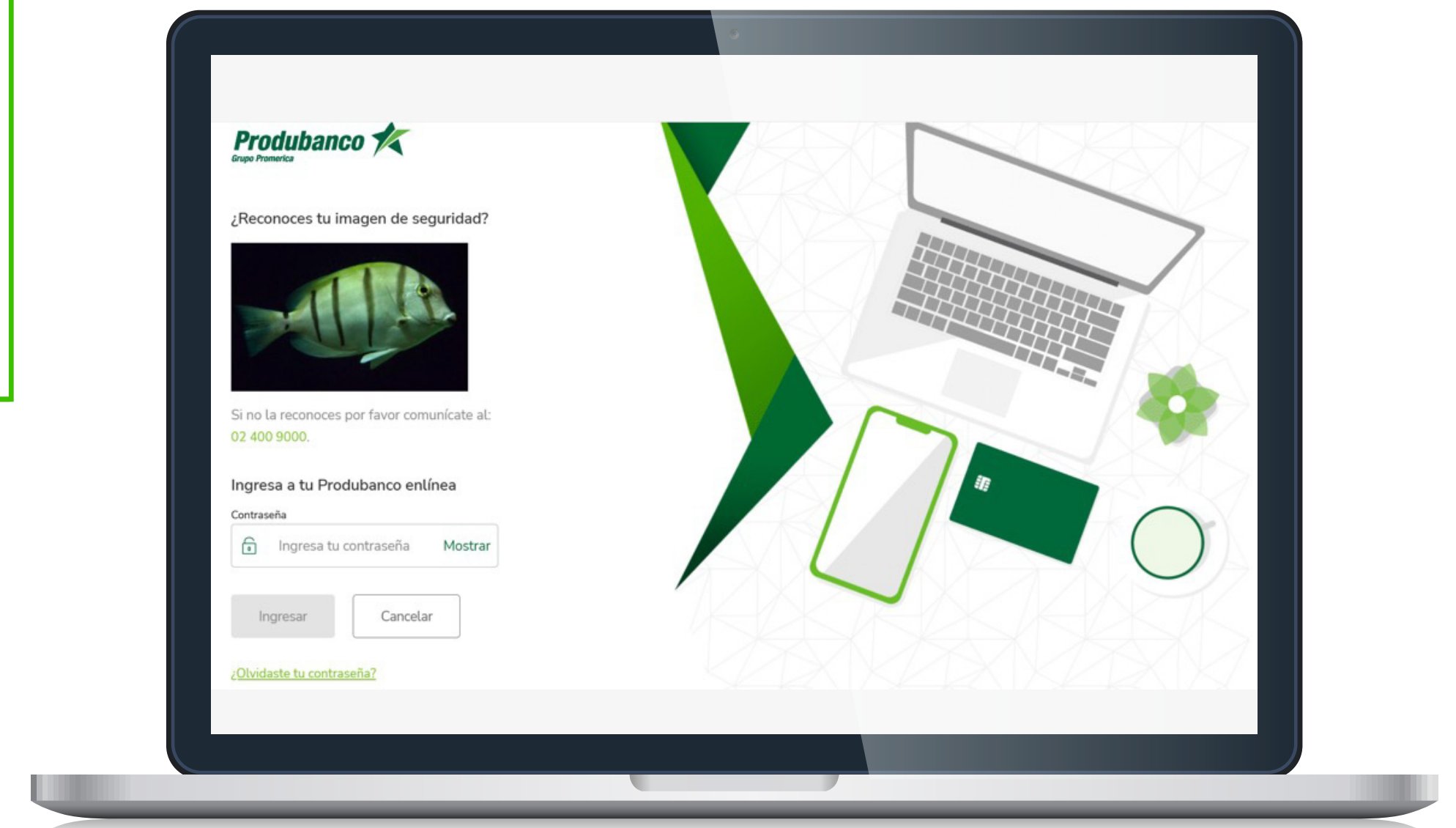




En la pantalla principal
accede en web a:
**¿Olvidaste tu usuario o
quieres desbloquearlo?**



O en caso
de colocar el usuario:
“¿Olvidaste tu contraseña?”



En app:
"Recuperar usuario
y contraseña"



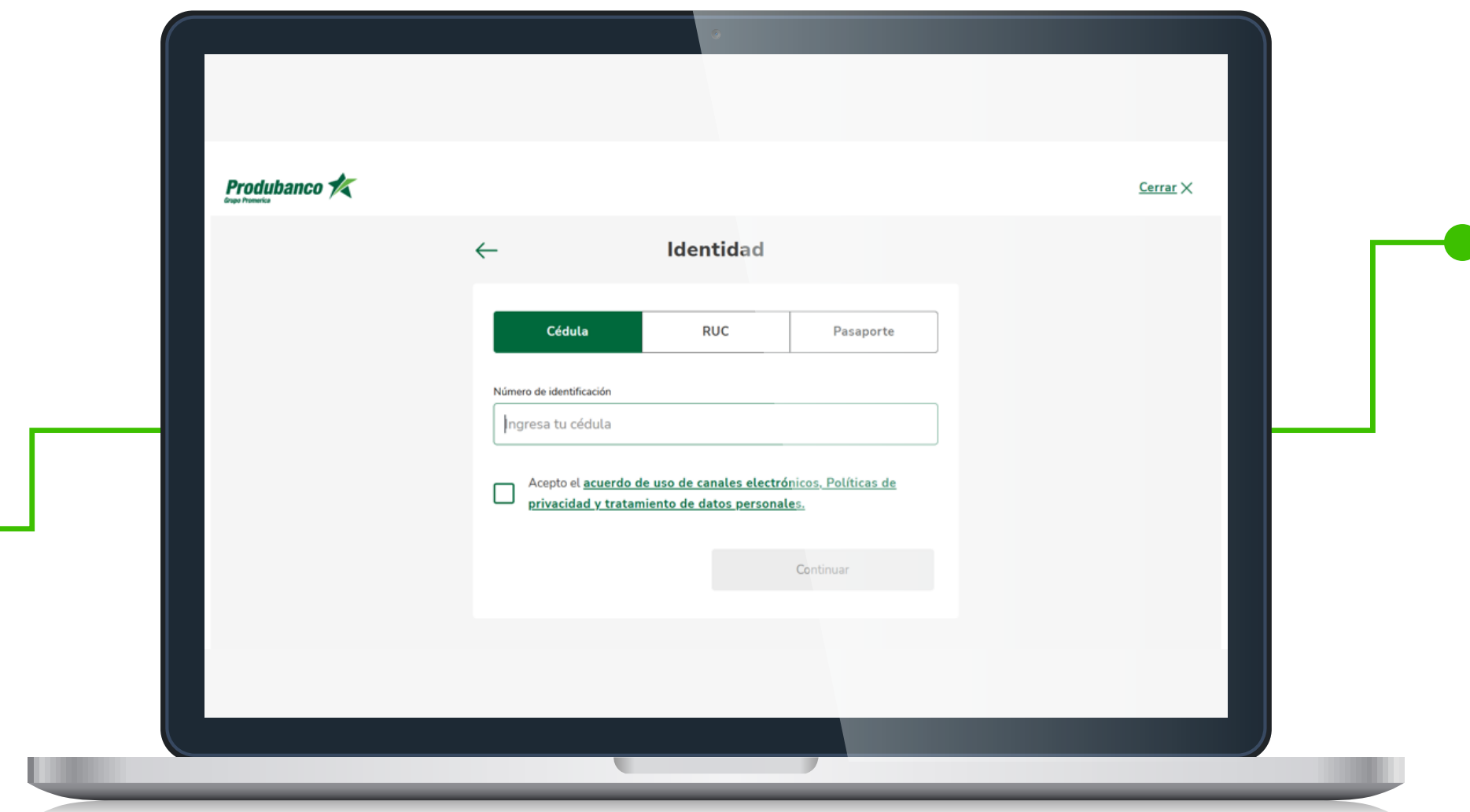
Recuperar usuario y contraseña

1

Selecciona el tipo de identificación que corresponda y luego haz click en el botón **“Continuar”***



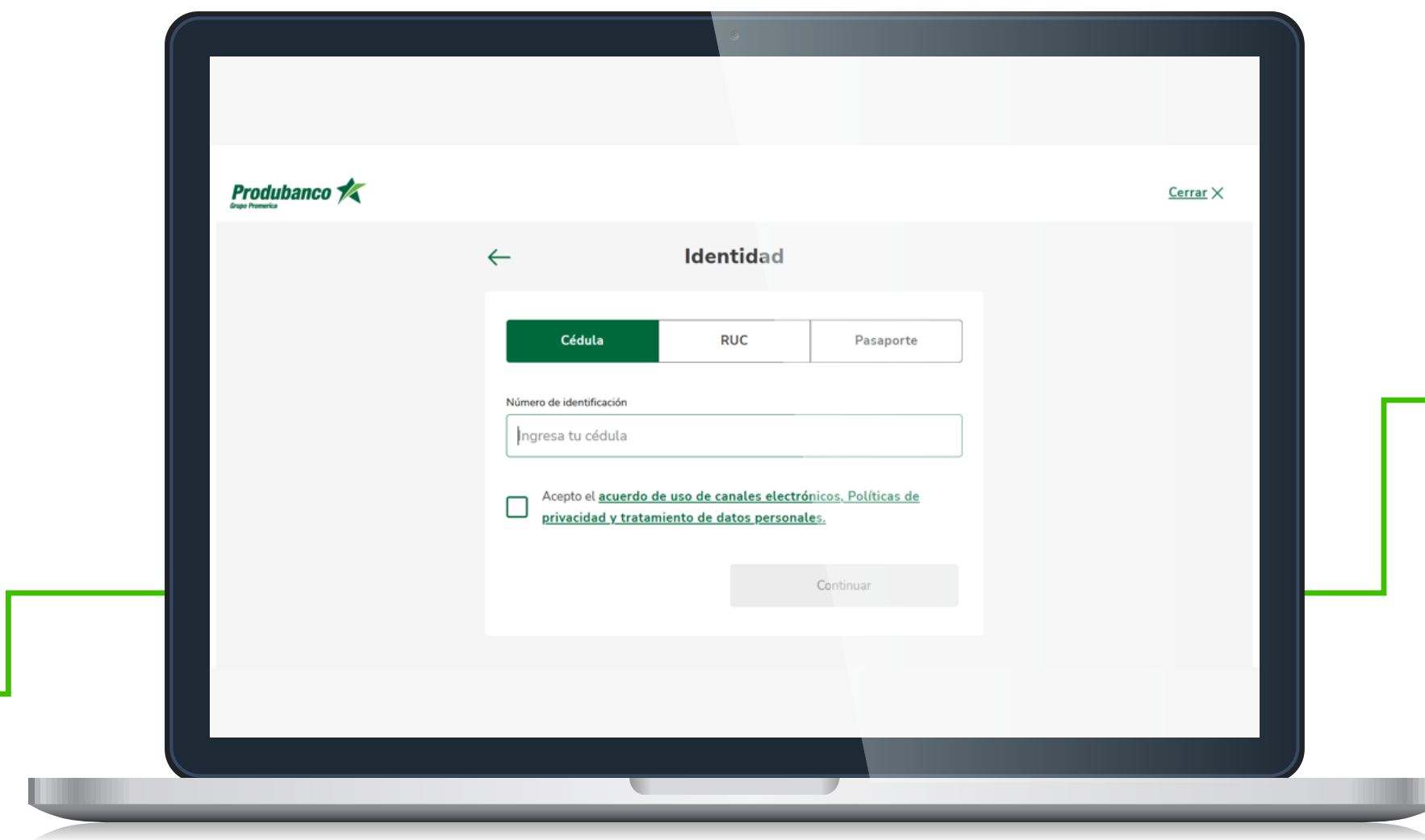
*Acepta el acuerdo de uso de canales electrónicos, políticas de privacidad y tratamiento de datos personales para poder continuar.



2

Valida tu identidad, puedes hacerlo mediante:

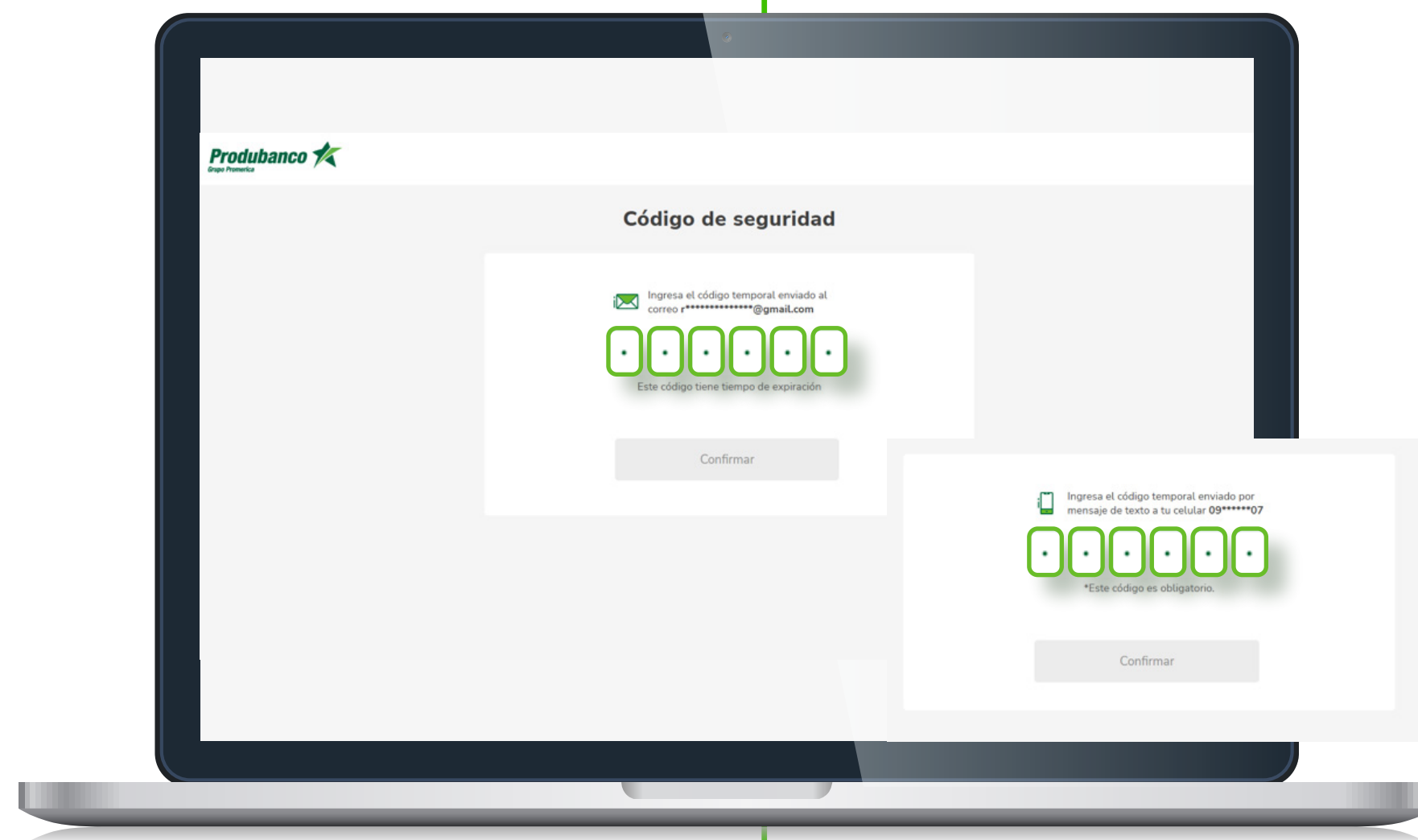
- **Código temporal**
- **Validación de identidad usando tu rostro**



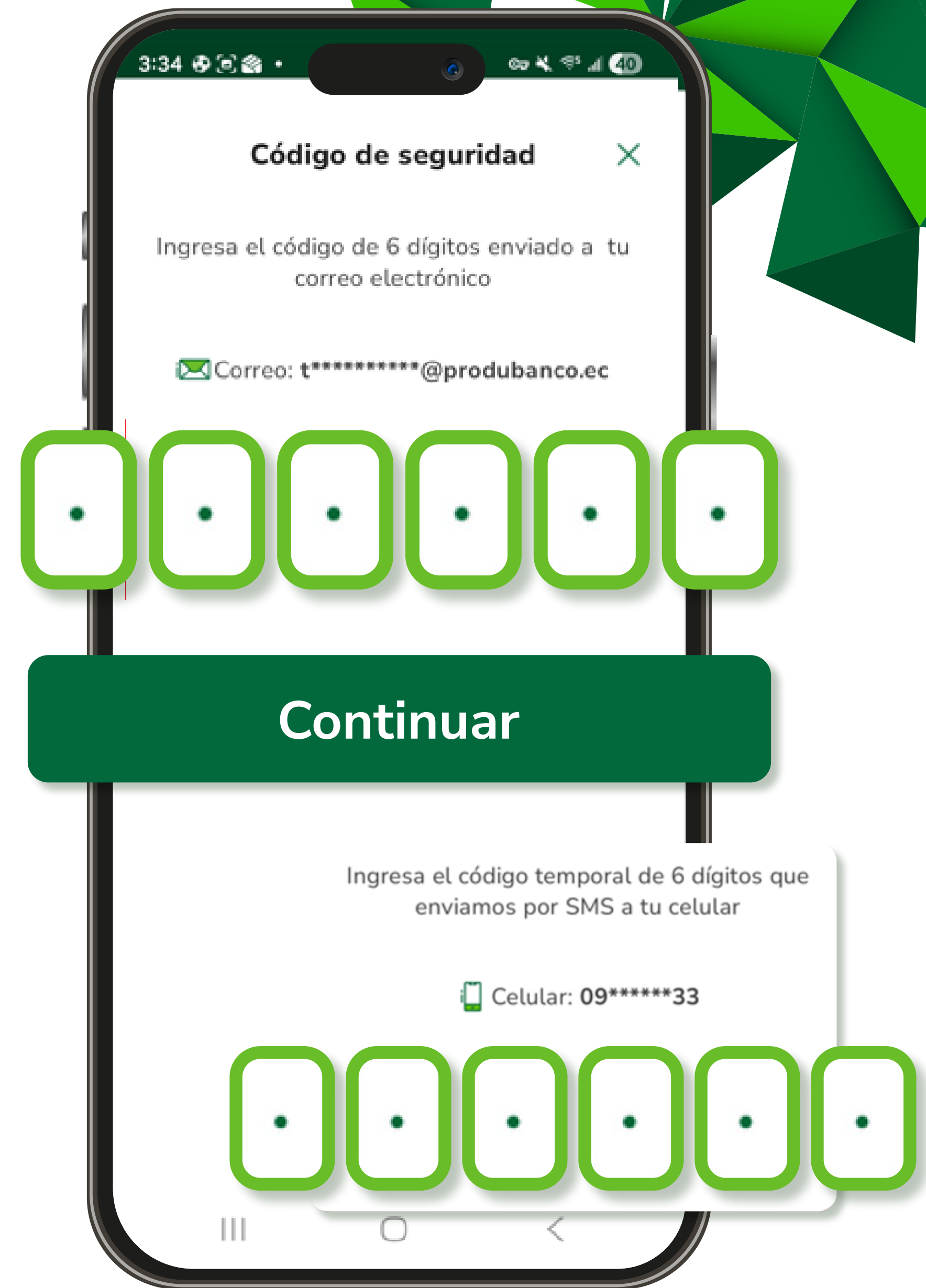
*Si tu identificación es RUC o pasaporte, la validación de tu identidad se realizará mediante un código temporal.



Con código temporal:
Escribe el correo electrónico
y haz click en el botón
“Continuar”

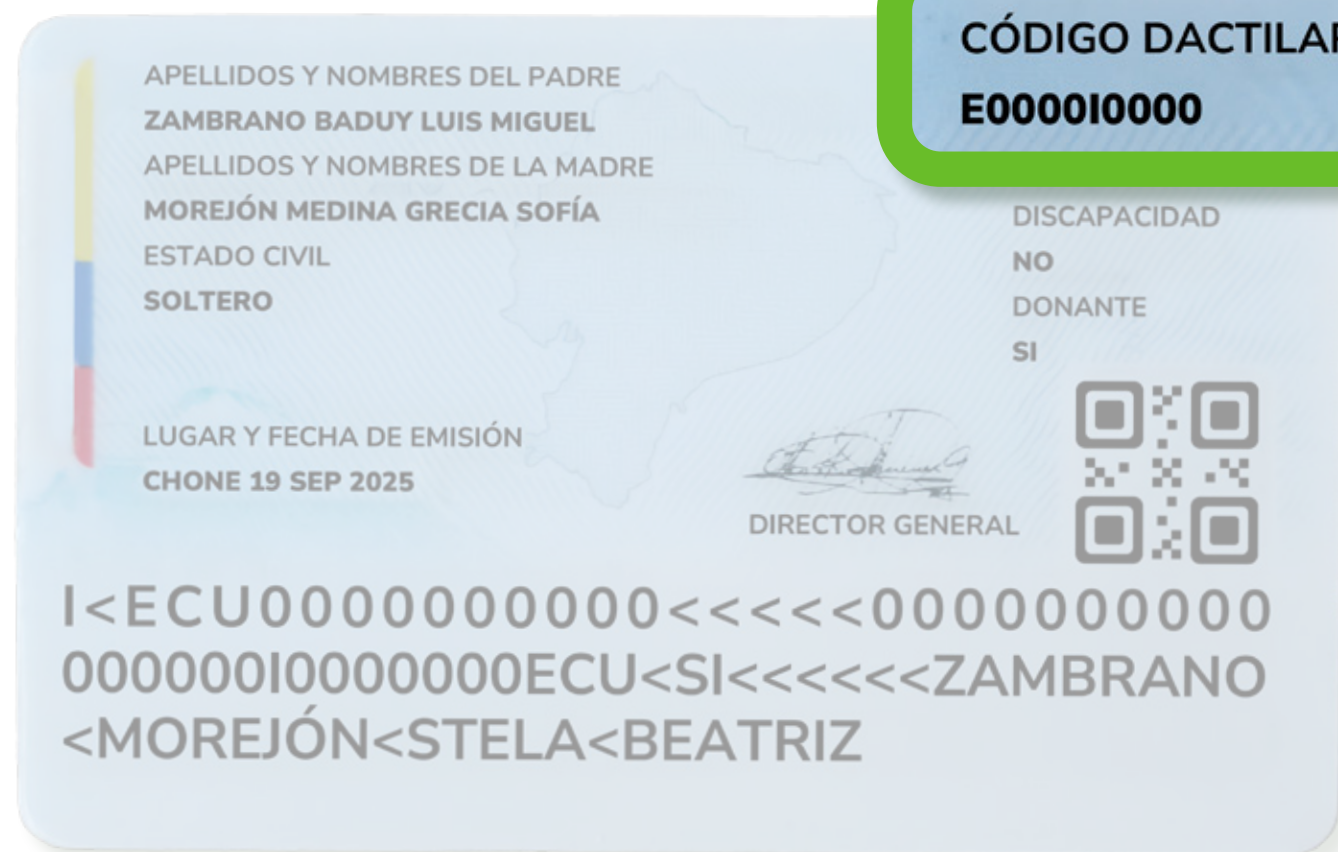


Digita el código de seguridad temporal que te llegará primero a tu **correo electrónico**, y después a tu **celular registrado**, haz click en el botón “Continuar”



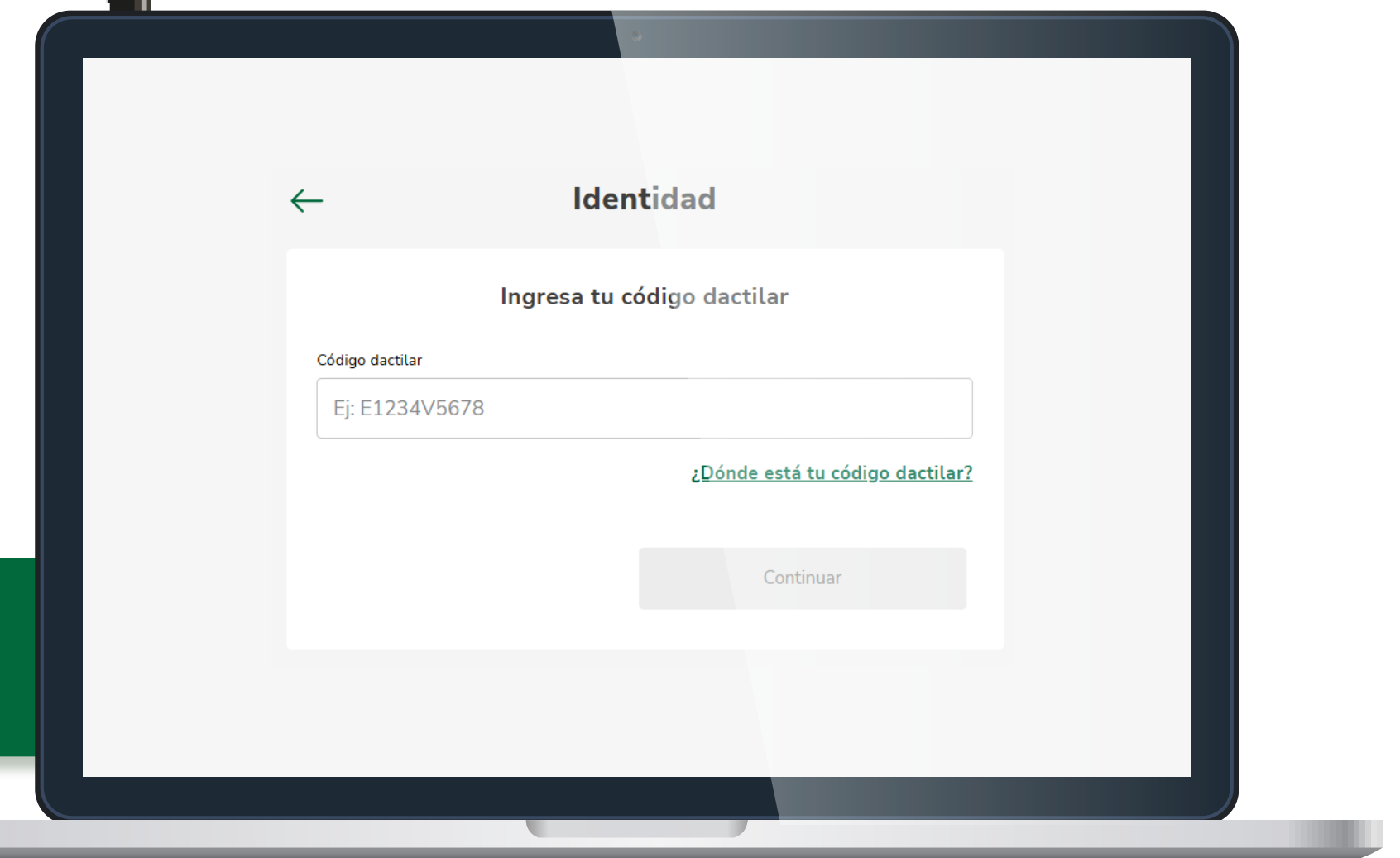
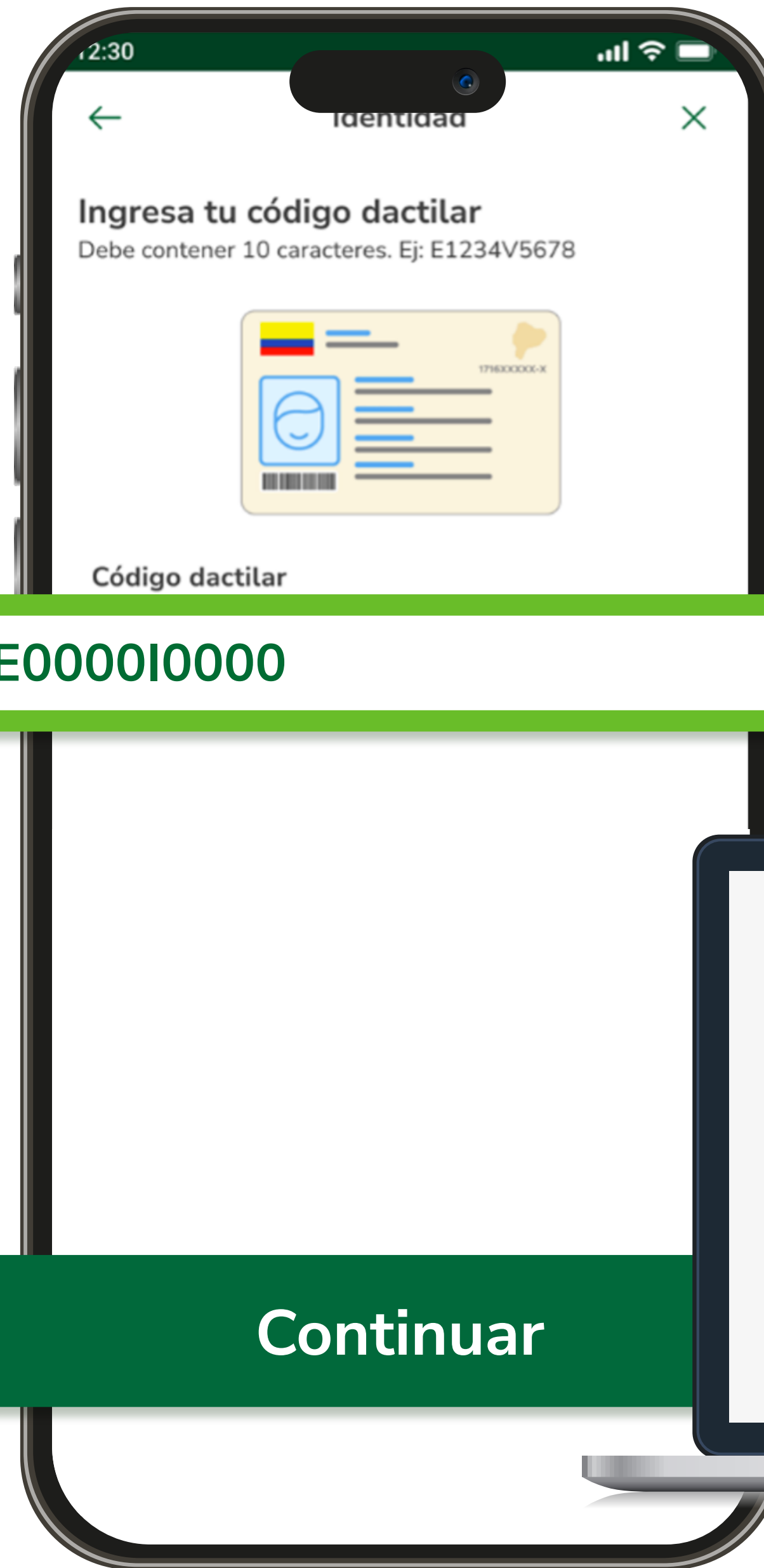
Con validación de identidad usando tu rostro:

Ingresa el **código dactilar** que tienes registrado en la cédula de identidad y haz click en el botón **“Continuar”**



E0000I0000

Continuar



Si el permiso de acceso a la cámara no está otorgado se presenta este mensaje:

Produbanco quiere acceder a la cámara

Si no lo permites no podremos validar tu identidad

NO PERMITIR **PERMITIR**



Permitir acceso a la cámara

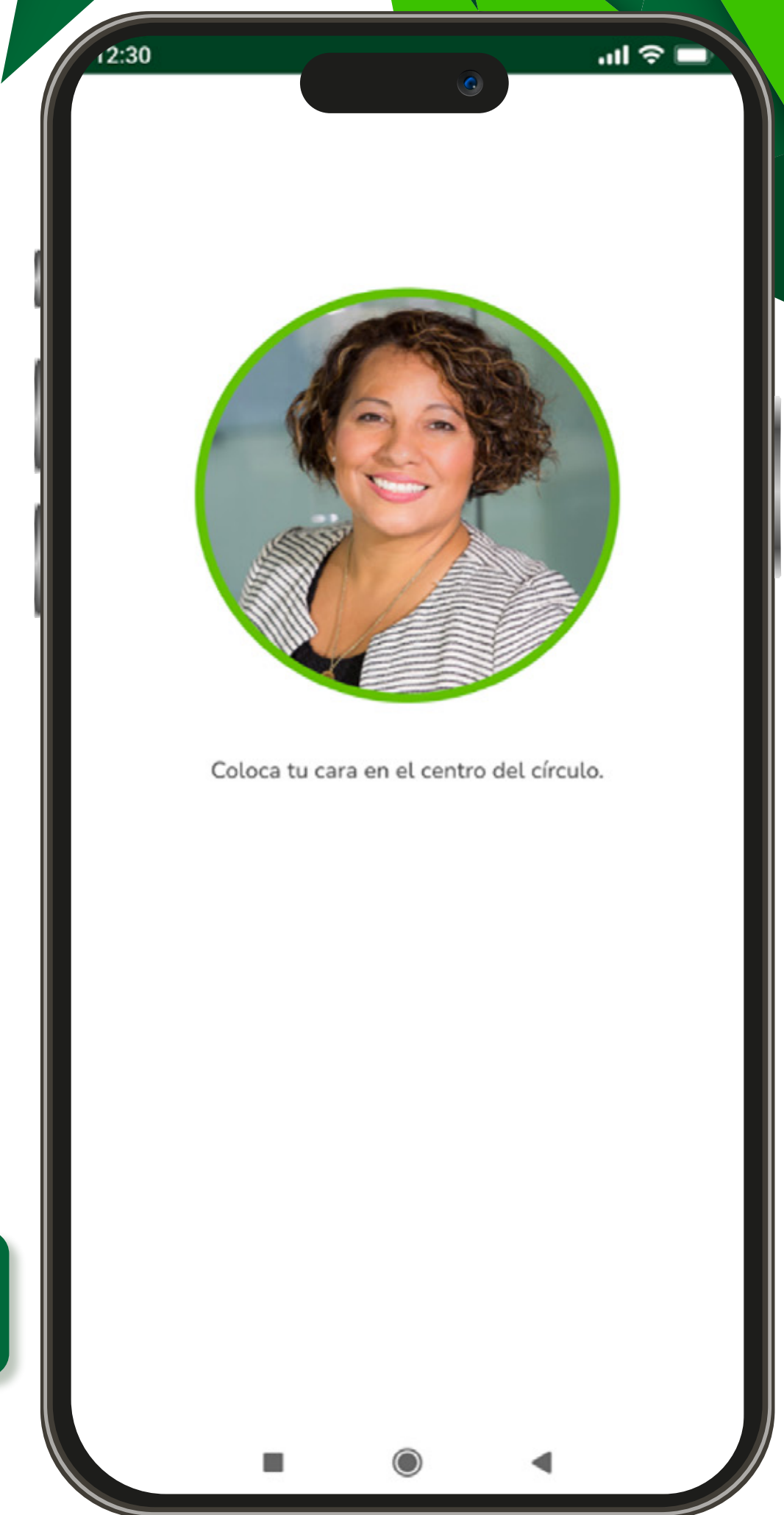
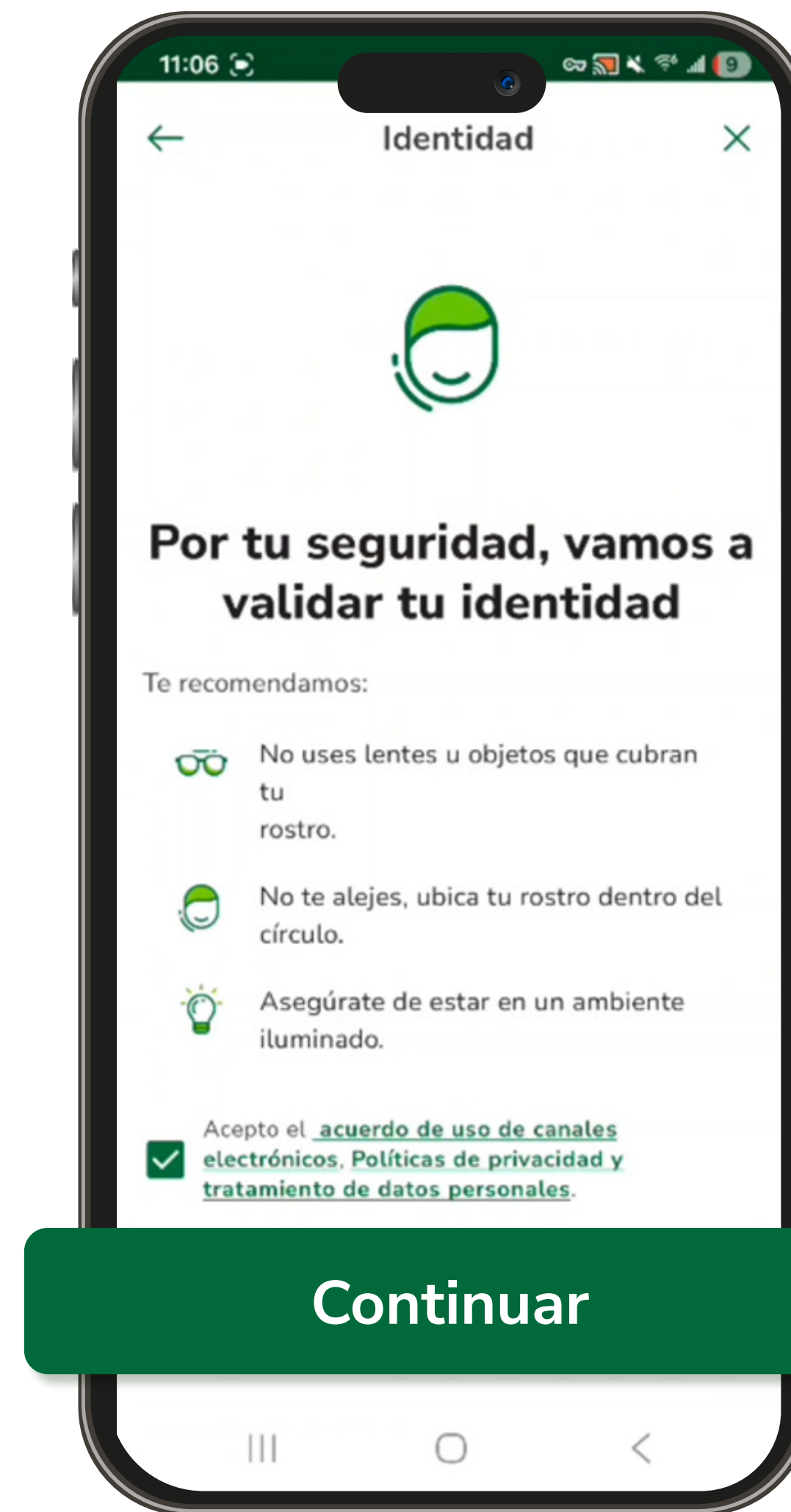
Para poder validar tu identidad Produbanco requiere acceso a la cámara.

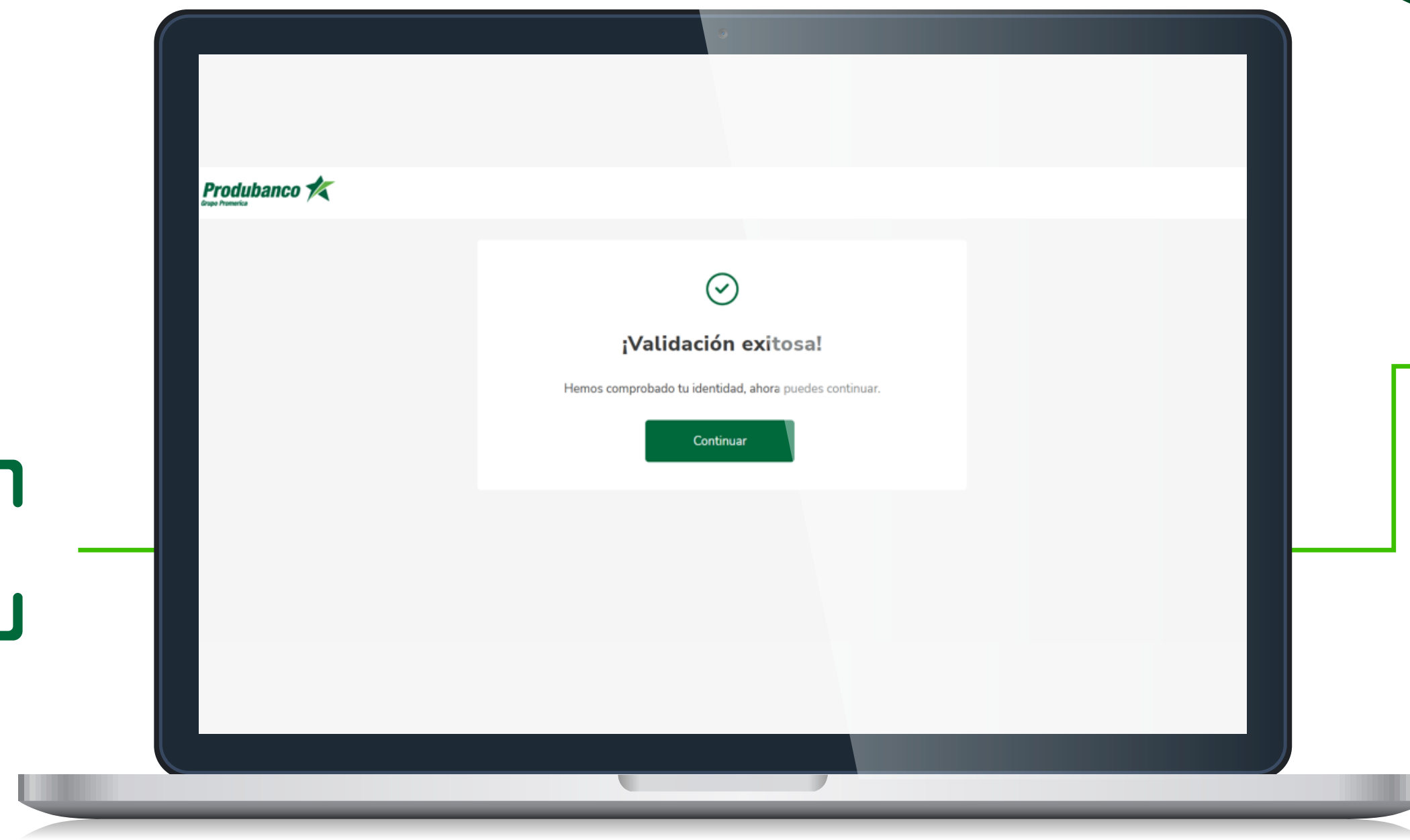
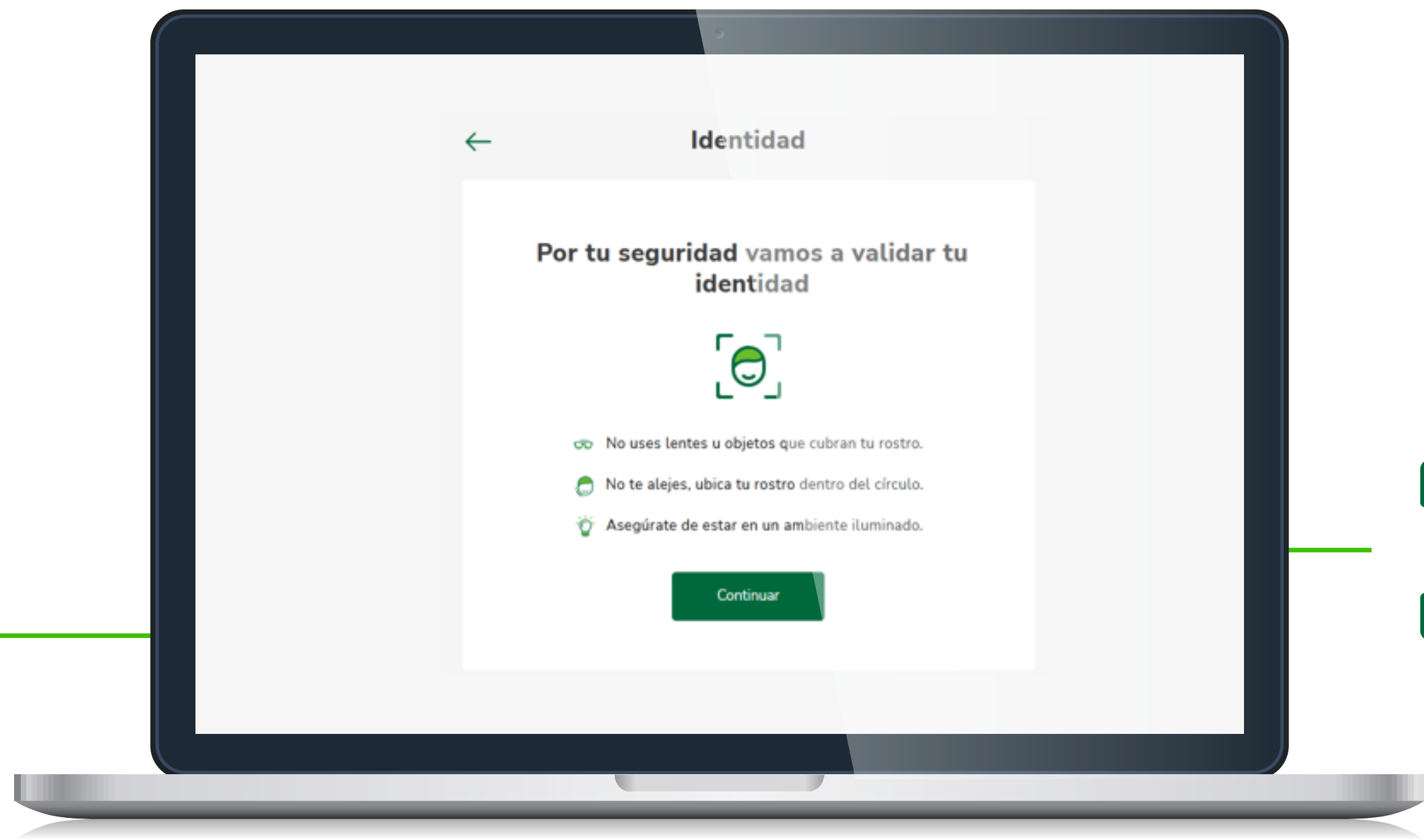
Ir a configuraciones

Acepta el acuerdo de canales electrónicos y luego presiona “Continuar”



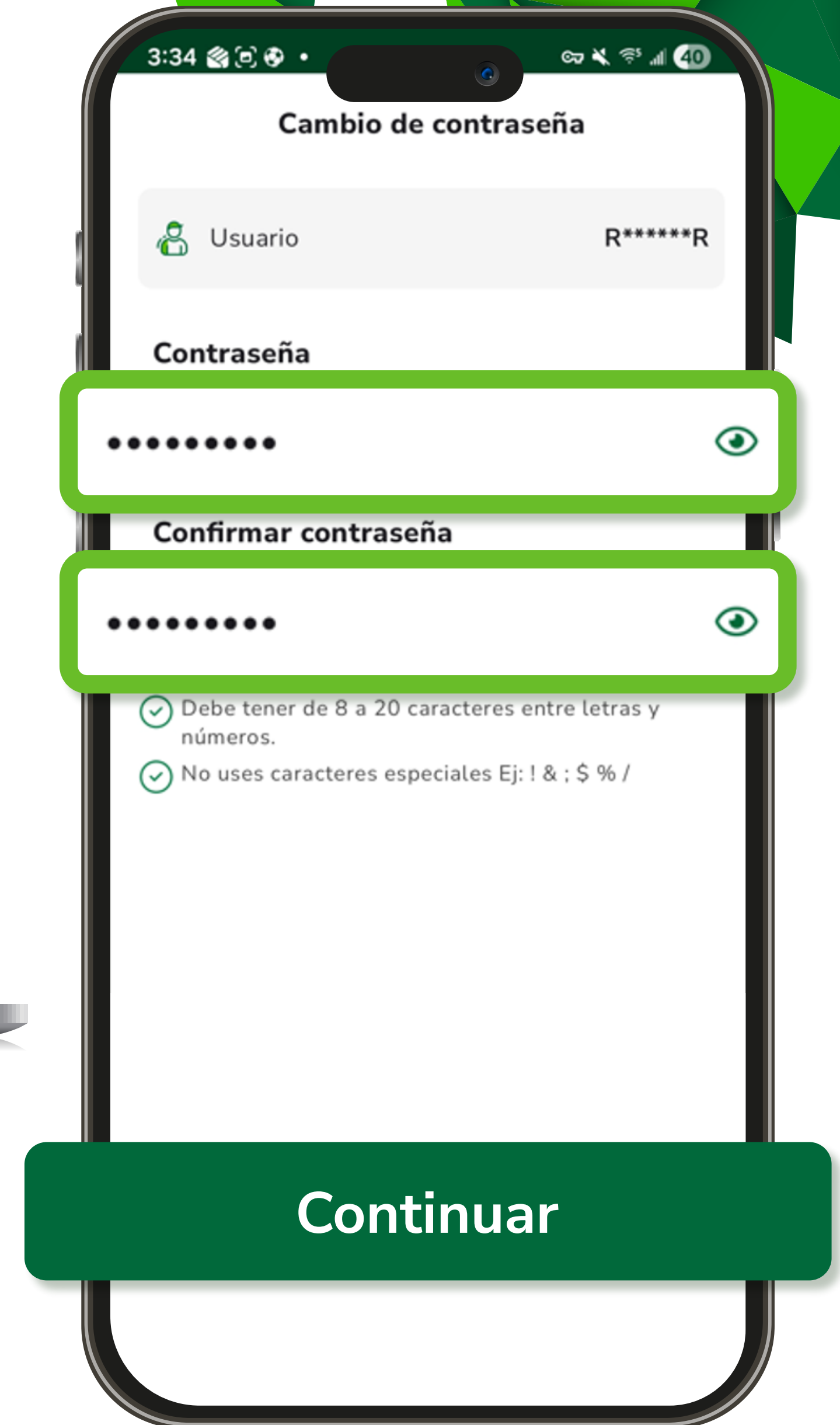
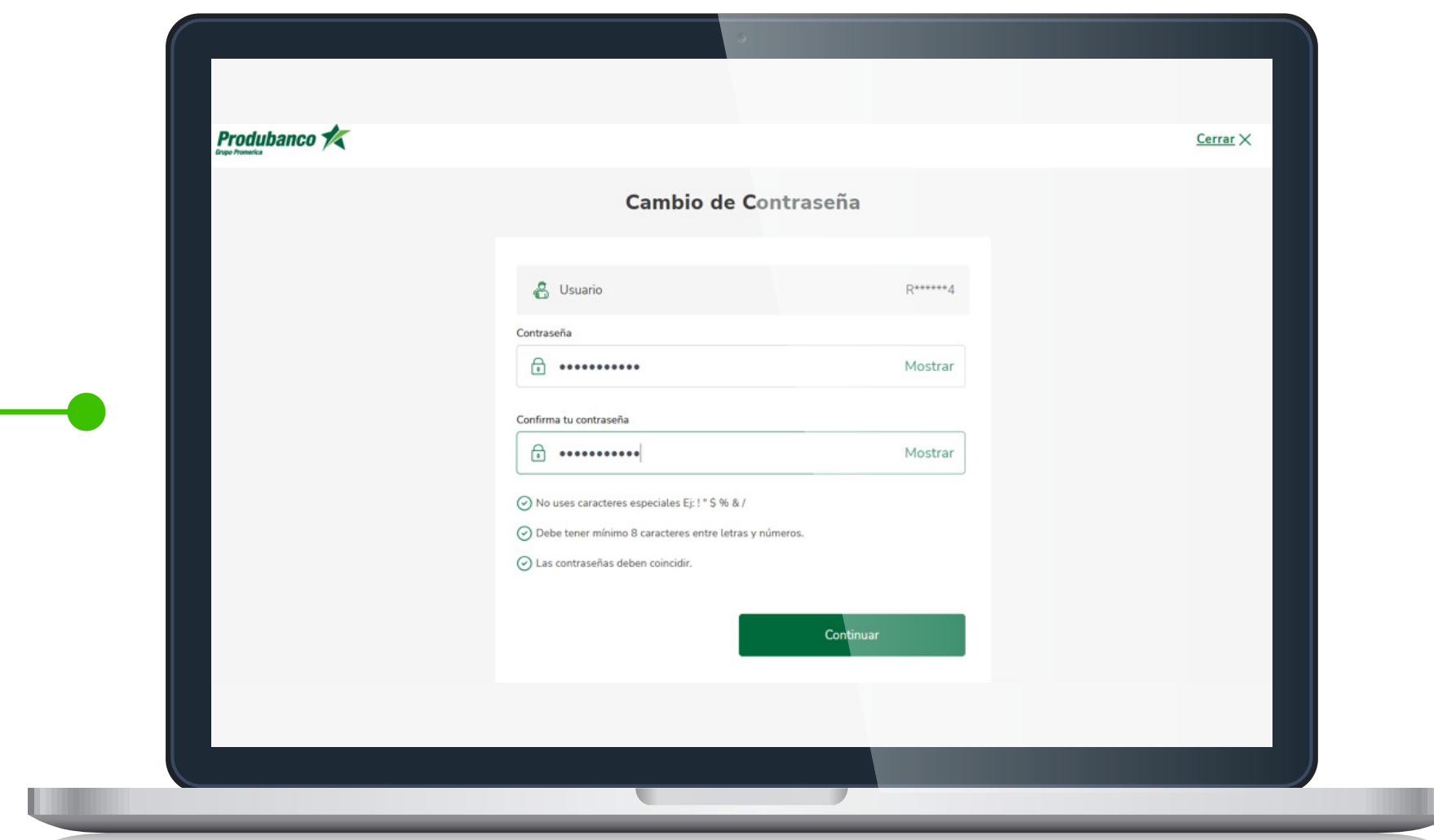
Tómate una foto para la validación biométrica



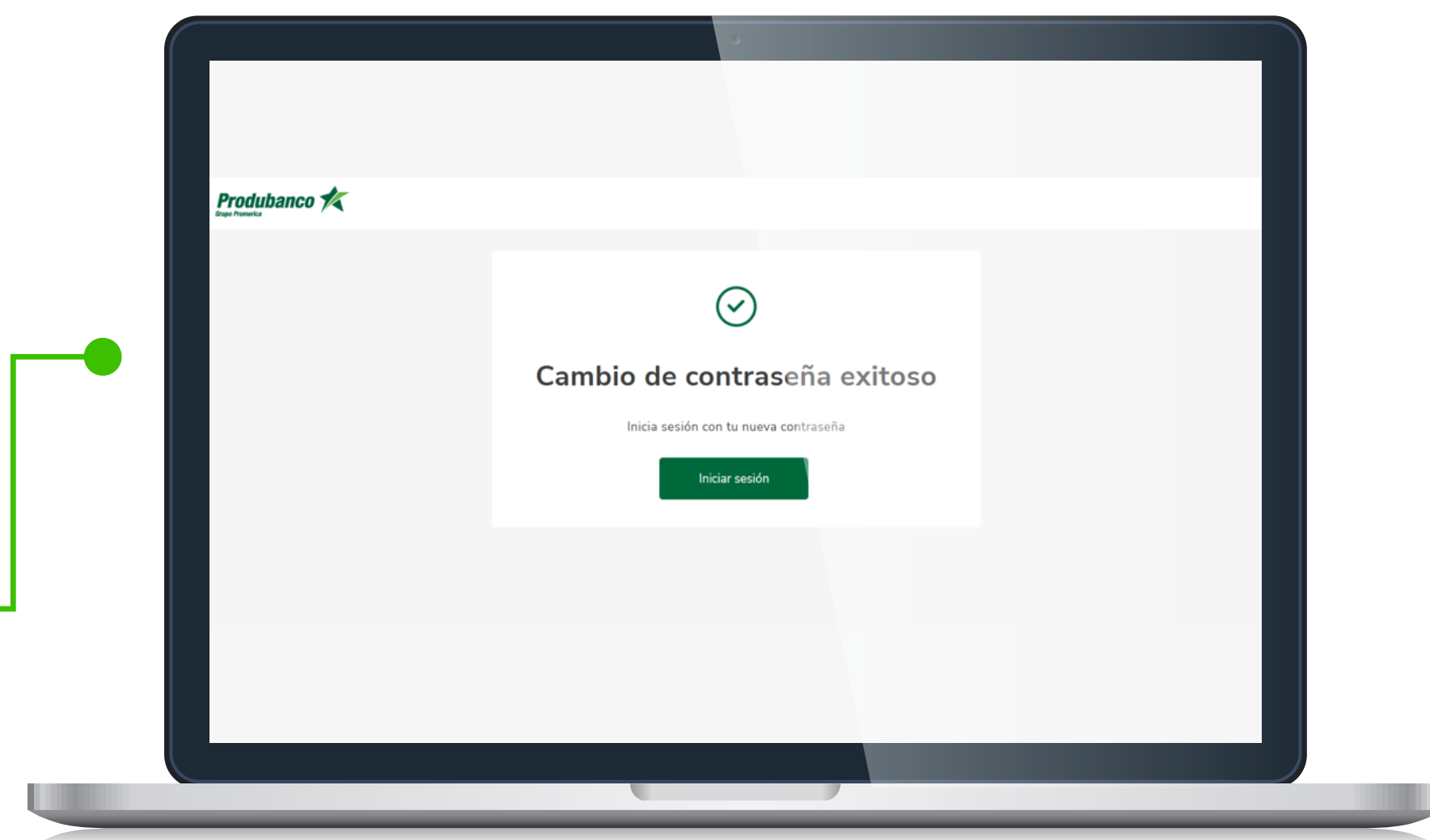


3

Ingresa una contraseña y confírmala en el campo que dice confirmación de contraseña y haz click en el botón “Continuar”

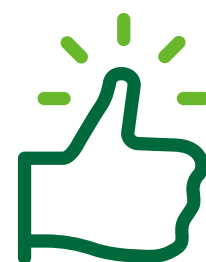


Una vez ingresada la contraseña se te presentará la **pantalla de validación exitosa**



4

Ahora **ingresa tu usuario y contraseña** para poder iniciar sesión en la **App de Produbanco**



¡Listo!
Recuperaste tu usuario
y contraseña



Produbanco

Grupo Promerica

