

Guía de Usuario **Recuperación de usuario y contraseña**



Haz click en el texto **“Recuperar usuario y contraseña”** que se encuentra en la parte inferior



Recuperar usuario y contraseña

A screenshot of the Produbanco mobile app login screen. The app has a dark green header with the 'Produbanco' logo and 'Grupo Promerica' text. The main content area is white and contains the following elements: a title 'Ingresa a tu Produbanco en línea', two input fields for 'Usuario' and 'Contraseña' (the latter with an eye icon for toggling visibility), a toggle switch for 'Activa tu Huella dactilar' (currently turned on), a grey 'Ingresar' button, and a link at the bottom that says 'Crea tu usuario y contraseña' with a right-pointing arrow. A green callout box with the text 'Recuperar usuario y contraseña' is overlaid on the bottom of the screen, pointing to the bottom of the app interface.

3:26

Produbanco
Grupo Promerica

Ingresa a tu Produbanco en línea

Usuario

Contraseña

Activa tu Huella dactilar
Ingresa sin digitar tu contraseña

Ingresar

Crea tu usuario y contraseña
Regístrate para iniciar sesión

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”

A smartphone screen displaying a security code entry interface. The screen is titled 'Código de seguridad' with a close button (X) in the top right corner. Below the title, it says 'Ingresa el código de 6 dígitos enviado a tu correo electrónico'. There is a text field with an email icon and the text 'Correo: t*****@produbanco.ec'. Below this is a row of six empty input boxes for the security code. A green 'Continuar' button is positioned below the input boxes. Below the button, there is a text field with a phone icon and the text 'Celular: 09*****33'. At the bottom of the screen, there is another row of six empty input boxes for the security code. The phone's status bar at the top shows the time 3:34 and various icons. The phone is surrounded by green geometric shapes.

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”**



APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE ZAMBRANO BADUY LUIS MIGUEL		CÓDIGO DACTILAR E0000I0000
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE MOREJÓN MEDINA GRECIA SOFÍA		
ESTADO CIVIL SOLTERO		DISCAPACIDAD NO DONANTE SI
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN CHONE 19 SEP 2025		 DIRECTOR GENERAL
I<ECU0000000000<<<<<00000000000 000000I00000000ECU<SI<<<<<<ZAMBRANO <MOREJÓN<STELA<BEATRIZ		

12:30

← Identidad X

Ingresa tu código dactilar
Debe contener 10 caracteres. Ej: E1234V5678



Código dactilar

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

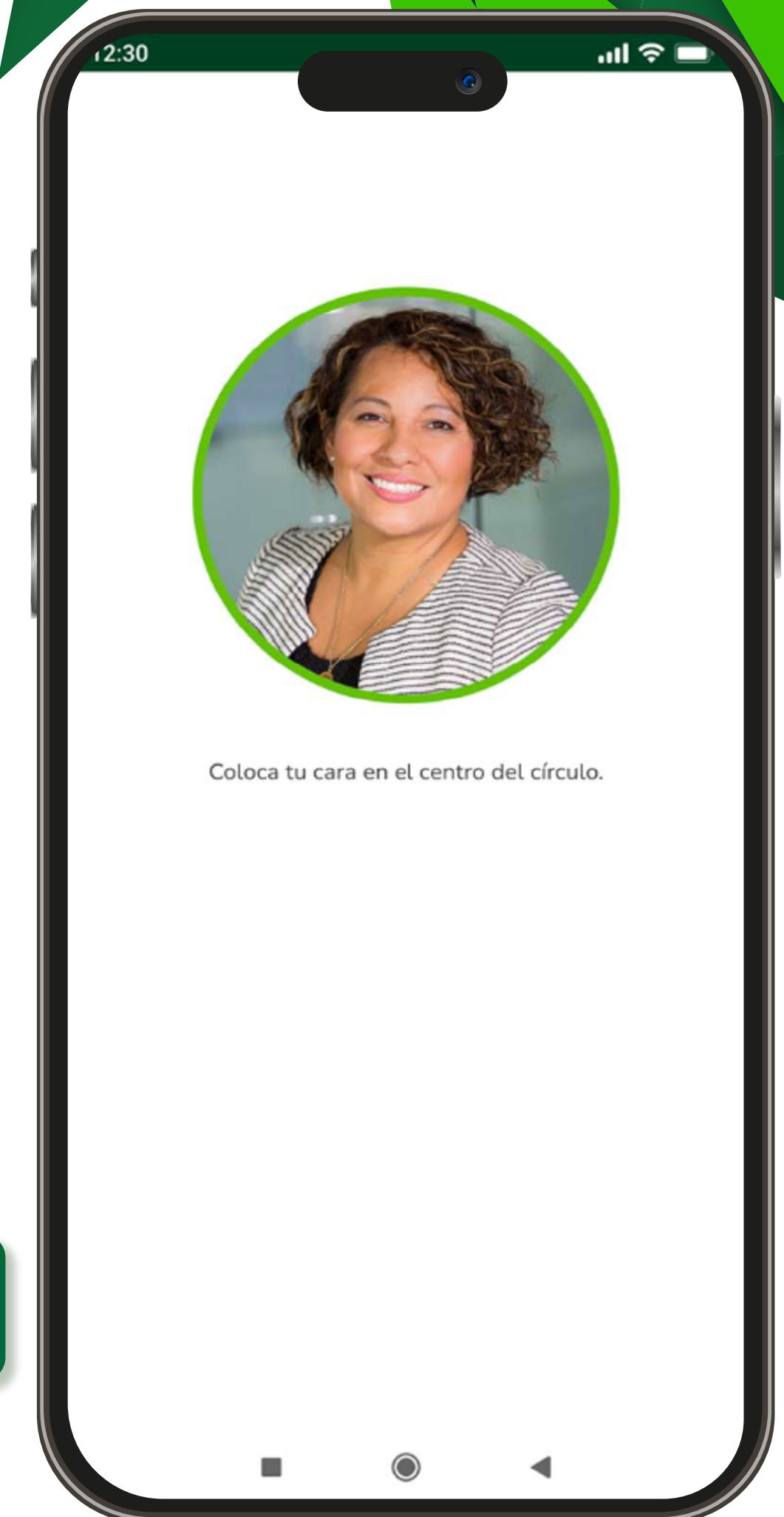
Para poder validar tu identidad Produbanco requiere acceso a la cámara.

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”



3:34 3G 40

Cambio de contraseña

Usuario R*****R

Contraseña

.....

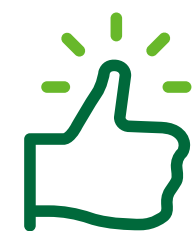
Confirmar contraseña

.....

- ✓ Debe tener de 8 a 20 caracteres entre letras y números.
- ✓ No uses caracteres especiales Ej: ! & ; \$ % /

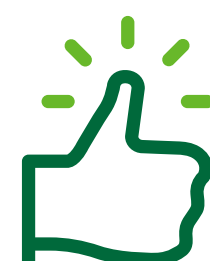
Continuar

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

A smartphone screen displaying the Produbanco mobile app login screen. The status bar at the top shows the time 3:35, signal strength, Wi-Fi, and battery at 40%. The app header features the Produbanco logo and 'Grupo Promerica'. The main content area has a title 'Ingresa a tu Produbanco en línea'. Below it are two input fields: the first contains the username 'RUCXTERIOR' and the second contains masked characters '.....'. To the right of the password field is an eye icon for toggling visibility. Below the inputs is a section for biometric login with the text 'Activa tu Huella dactilar' and 'Ingresa sin digitar tu contraseña', accompanied by a fingerprint icon and a toggle switch that is currently turned on. A large green button labeled 'Ingresar' is positioned below the biometric section. At the bottom, there is a link to 'Crea tu usuario y contraseña' with a right arrow, and a link to 'Recuperar usuario y contraseña'. The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps icons.

3:35

Produbanco
Grupo Promerica

Ingresa a tu Produbanco en línea

RUCXTERIOR

.....

Activa tu Huella dactilar
Ingresa sin digitar tu contraseña

Ingresar

Crea tu usuario y contraseña
Regístrate para iniciar sesión

Recuperar usuario y contraseña

Produbanco
Grupo Promerica

