

Manual de usuario
del nuevo

24móvil
Banca celular

¿Problemas al Ingresar?
ANDROID

 **Banco Bolivariano**
El Banco con Visión

¿Problemas al Ingresar?

Paso 1

Ingresa a la opción "¿Problemas al Ingresar?"

24móvil
Banca celular

Quick View

Usuario

Contraseña

¿PROBLEMAS PARA INGRESAR? Recordarme

INGRESAR

REGÍSTRATE | OTROS

Paso 2

Ingresa tu número de cédula o pasaporte.

VERIFICAR USUARIO CANCELAR

Ingresa el número de identificación

Tipo de Identificación

Cédula

Número de Identificación

CONTINUAR

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 |
| | 0 | ⌫ |

Paso 3

Ingresa el código temporal que te llegó a tu medio de envío seleccionado.

The screenshot shows a mobile application interface for verifying a user. At the top, there is a teal header with a back arrow, the text "VERIFICAR USUARIO", and a "CANCELAR" button. Below the header, the text reads "Ingresa Código de Seguridad" followed by "Ingresa los 8 dígitos de código de seguridad que fue enviado a tu número de celular 09XXXXXXXX019". A large "1" is displayed in the first position of an 8-digit input field, with seven dashes following. Below the input field is a teal link that says "ENVIAR OTRO CÓDIGO". At the bottom of the screen is a numeric keypad with buttons for digits 1 through 9, 0, and a backspace icon.

Paso 4

Para los siguientes pasos, dependerá que opción tome el cliente, recuperar el usuario o cambiar contraseña. En ambos casos, aplica el mismo flujo para lo mencionado anteriormente.

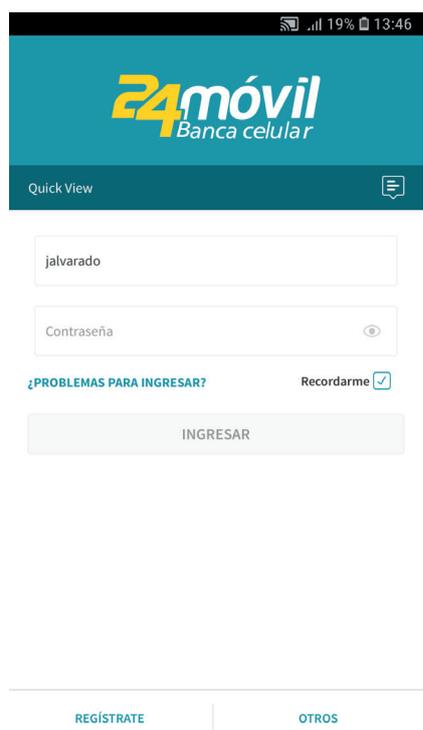
- Ingresar con su usuario, en donde el usuario se visualiza enmascarado. Al dar clic lo direccionará a la pantalla de Ingreso en donde el login del cliente estará precargado de manera enmascarado. Solo deberá ingresar la contraseña.
- Cambiar de Contraseña, el cual direccionará al cliente a la pantalla de cambio de Contraseña.

Selecciona si deseas recuperar tu usuario o hacer cambio de contraseña.



Paso 5

Si seleccionaste Ingresar como.... Se te direccionará a la pantalla de inicio de sesión donde deberás ingresar tu contraseña.



En caso que seleccionaste la opción cambiar contraseña, deberás ingresar tu nueva contraseña.



The screenshot displays a mobile application interface for password management. At the top, a teal header contains a back arrow, the text 'CAMBIAR CONTRASEÑA', and a 'CANCELAR' button. Below the header, the title 'Crea Nueva Contraseña' is centered. The form consists of two input fields: 'Nueva Contraseña' with an information icon (i) and a toggle eye icon, and 'Re-Ingresa Nueva Contraseña' with a checkmark icon. A 'CAMBIAR CONTRASEÑA' button is positioned below the fields. At the bottom, a standard QWERTY keyboard is visible, with a blue 'Done' button on the right.