

Manual de Usuario

Recuperar usuario (Olvidé mi usuario)

Función: Recuperar usuario (Olvidé mi usuario)

Objetivo:

Permitir al usuario recuperar su nombre de usuario de manera segura desde la app.

Paso a paso:

1. Acceder a "Olvidé mi usuario"

En la pantalla de inicio de sesión, toca la opción "Olvidé mi usuario".

2. Ingresar número de cuenta o cliente

En la pantalla "Recupera tu acceso", escribe tu Número de cuenta o cliente y pulsa Continuar. Si no lo recuerdas, puedes elegir Llamar al Call center.

3. Tomar foto de tu identificación (INE)

Captura tu INE (frente y reverso) con buena iluminación y sin obstrucciones. Pulsa Tomar foto o selecciona No tengo INE vigente si aplica.

4. Verificar tus datos personales

En "Verifiquemos tus datos", revisa que todos tus datos coincidan:

- Nombre completo
- Clave de elector
- CURP
- Año de registro
- No. de emisión, Emisión, Vigencia
- Clave de identificación de credencial (CIC)
- Número de identificador OCR

Si algo está incorrecto, toca Editar datos; de lo contrario, pulsa Continuar.

5. Capturar selfie

La app pedirá una selfie. Sigue las mismas recomendaciones de naturalidad e iluminación, luego pulsa Tomar selfie.

6. Grabar video acuerdo

Se abrirá la cámara para que grabes un breve video. Sigue estos consejos y pulsa Tomar video:

- Mantén una expresión natural
- Buena iluminación
- Sin lentes, sombreros ni accesorios que oculten el rostro

7. Recuperación exitosa

Verás la pantalla de éxito con tu usuario. Anótalo o cópialo, y pulsa Aceptar para finalizar.