



Manual de Usuario

Mobile App

ACREDITAME

Ver 1.5





Índice

Manual de Usuario	1
Instalación	4
Configuración	6
¿Cómo cobrar?	15
¿Cómo pagar?	23
¿Cómo solicito un pago?	31
¿Cómo retirar efectivo en cajero 5B?	39
Resolución de problemas	41
Preguntas Frecuentes	50
Contáctanos	51



acreditame

¡Adiós al efectivo!

De celular a celular,
la *nueva forma* de pagar

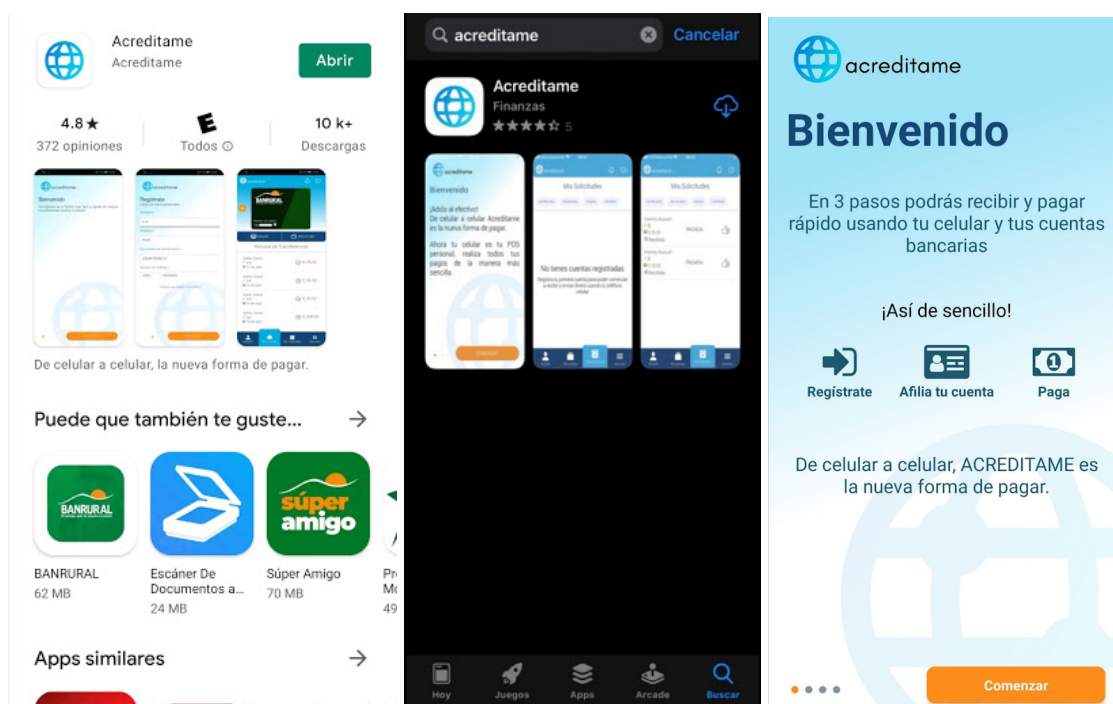
**¡Actualiza la aplicación a la nueva versión para
disfrutar de los pagos QR!**



INSTALACIÓN

1. Descarga e instala ACREDITAME

Descarga ACREDITAME desde **Google Play Store**, **AppGallery** o **Apple App Store** en tu celular, y presiona el botón **comenzar**.





Banco



ACREDITAME lo pueden utilizar todos los cuentahabientes Banrural.

Recuerda: la información proporcionada al registrarse en ACREDITAME debe de coincidir con la que tienes registrada en el banco (#DPI, # de cuenta, # celular).

Servicio

¿Cobrar con ACREDITAME?

Usa ACREDITAME como un método de cobro, tiene un pequeño cargo del 2% por servicio.

¿Pagas con ACREDITAME?

Es totalmente GRATIS.



CONFIGURACIÓN

1. Acepta los términos y condiciones

Acepta los términos y condiciones de la aplicación.

 **acreditame**

Términos y Condiciones

Estos Términos y Condiciones de Uso regulan las reglas a que se sujeta la utilización de la aplicación ACREDITAME ("APLICACIÓN"), que puede descargarse desde la tienda de aplicaciones bajo la cuenta oficial de ACREDITAME Holdings Inc. La descarga y utilización de la aplicación atribuye la condición de "USUARIO" que haga la descarga y quien lo haga, e implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en este documento y en la Política de Privacidad y el Aviso Legal de la página web www.acreditame.com.

El USUARIO deberá leer estas condiciones cada vez que utilice la aplicación, ya que podrían ser modificadas sin previo aviso.

Al utilizar la aplicación de ACREDITAME el USUARIO expresamente acepta los presentes términos y condiciones. El USUARIO se compromete a hacer un uso

 **Regresar** **Aceptar**



2. Registra tu usuario

En la pantalla regístrate, ingresa tus datos y presiona el botón **registrarme por primera vez**. Es muy importante que los datos ingresados coincidan con los datos agregados a tu cuenta bancaria en Banrural.

The image displays two screenshots of the Acreditame mobile application interface.

Left Screenshot: 'Regístrate' (Sign Up)

- Header: Acreditame logo and 'Regístrate' title.
- Sub-header: 'Ingresa tus datos personales' (Enter your personal data).
- Note: 'Los datos ingresados deben ser los mismos de tu banco' (The data entered must be the same as your bank).
- Fields:
 - Nombres (Names): Input field with a red asterisk.
 - Apellidos (Surnames): Input field with a red asterisk.
 - Documento de identificación (ID document): Input field with a red asterisk.
 - Número de teléfono (Phone number): Input field with a red asterisk, preceded by a '+502' country code button.
- Buttons: 'Registrarme por primera vez' (Sign up for the first time) and 'Ya me había registrado antes' (I had already registered before).

Right Screenshot: 'Código de confirmación' (Confirmation code)

- Header: Acreditame logo and 'Código de confirmación' title.
- Visual indicator: Four orange asterisks representing the confirmation code.
- Input field: 'Código de confirmación' (Confirmation code).
- Text: 'En un momento recibirás un código de confirmación vía SMS en tu celular.' (You will receive a confirmation code via SMS on your cell phone in a moment).
- Text: 'Ingresa para continuar.' (Enter to continue).
- Buttons: 'Cancelar' (Cancel), 'Siguiete' (Next), 'Olvidé mi PIN' (Forgot my PIN), and 'Inicia Sesión' (Log in).

Valida tu registro, te llegará a tu celular un **SMS** con un **código de confirmación**, ingresalo en la ventana del **código de confirmación**.

Recuerda: Nunca compartas con NADIE los códigos de confirmación que llegan a tu celular en SMS al momento de usar ACREDITAME.



¿No te ha llegado el SMS? No te preocupes, en pocos minutos lo recibirás.

Crea tu PIN

Configura tu **PIN** de acceso de 4 dígitos, este será importante cada vez que necesites ingresar en la aplicación. Creado el PIN, presiona el botón **Terminar**.



3. Afilia tu cuenta bancaria

Creado tu PIN de acceso, es momento de afiliar tu cuenta Banrural.

Presiona el botón **afiliar cuenta**. Selecciona el icono Banrural, ingresa tu número de cuenta bancaria y presiona el botón **Afiliar**.

The image displays three sequential screenshots of the 'acreditame' mobile application interface:

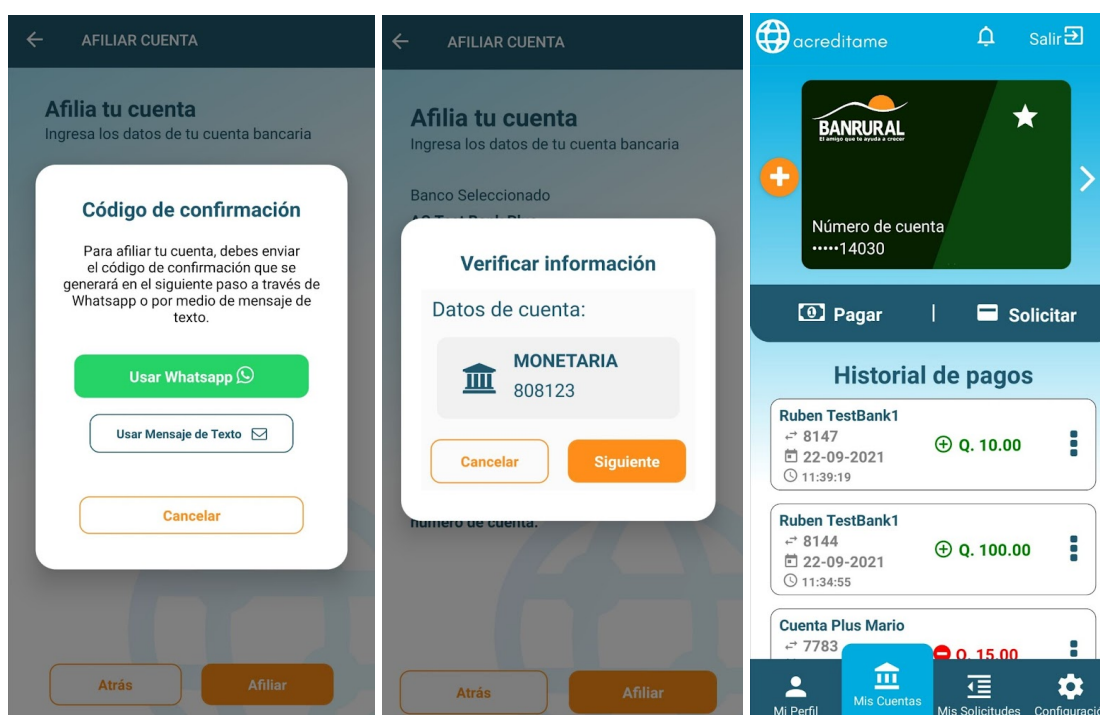
- Left Screenshot:** The main screen shows a large black button labeled 'Afiliar tu cuenta para comenzar'. Below it, text informs the user: 'No tienes cuentas afiliadas. Afilia tu primera cuenta y empieza a pagar y recibir pagos desde tu teléfono celular.' It also includes a help link: '¿Necesitas ayuda? Chatea con nosotros www.acreditame.com'. At the bottom, there is an orange 'Afiliar cuenta' button and a navigation bar with icons for 'Mi Perfil', 'Mis Cuentas' (highlighted), 'Mis Solicitudes', and 'Configuración'.
- Middle Screenshot:** Titled 'VINCULAR CUENTA', it prompts the user to 'Selecciona tu banco'. A card for 'BANRURAL' is prominently displayed in the center.
- Right Screenshot:** Titled 'AFILIAR CUENTA', it asks the user to 'Ingresa los datos de tu cuenta bancaria'. It shows 'Banco Seleccionado' as 'AC Test Bank Plus'. There are input fields for 'Número de teléfono' (with a '+502' country code dropdown) and 'Número de cuenta'. A red asterisk indicates a required field. Below the inputs, a note states: 'Tu número de teléfono debe de estar registrado en el banco para la cuenta que deseas afiliar.' and another note says: 'No usar espacios ni separadores en el número de cuenta.' At the bottom, there are 'Atrás' and 'Afiliar' buttons.



A continuación, **válida la afiliación de tu cuenta bancaria**, se abre la pantalla de **código de confirmación**, escoge una opción de cómo deseas validar tu cuenta bancaria.

1. Si deseas validar desde tu WhatsApp, presiona **Usar WhatsApp**: te asigna un código que debes de enviar al número ACREDITAME y , ¡listo!
2. Si deseas validar desde mensaje de texto, presiona **Usar mensaje de texto**: te asigna un código en **SMS**, debes de enviar el mensaje al mismo número ACREDITAME y, ¡listo!

Después de validar, regresa a la aplicación, presiona el botón **siguiente** y la cuenta bancaria estará agregada.



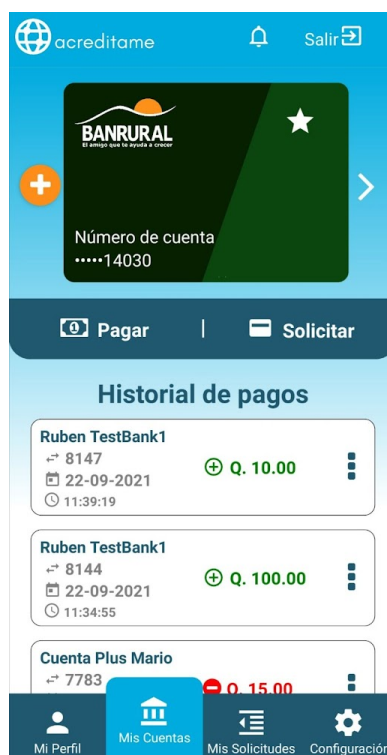
Recuerda que la primera cuenta de bancos vinculada, será tu cuenta principal. Esta puede ser cambiada en cualquier momento si posees más cuentas afiliadas.



Cambiar cuenta principal

Si deseas agregar a la aplicación otra cuenta Banrural. ¡Es super sencillo!

Ingresa a la aplicación y en la pantalla principal, presiona el botón **(+)**.



Selecciona el ícono **Banrural**. Ingresa el número de la nueva cuenta bancaria, y presiona el botón **afiliar**.



The image shows three sequential screenshots of a mobile application interface for linking a bank account.

- First Screenshot (VINCULAR CUENTA):** The header is 'VINCULAR CUENTA'. The main text is 'Banco' and 'Selecciona tu banco'. A 'BANRURAL' logo is displayed with the tagline 'El amigo que te ayuda a crecer'.
- Second Screenshot (AFILIAR CUENTA):** The header is 'AFILIAR CUENTA'. The main text is 'Afilia tu cuenta' and 'Ingresa los datos de tu cuenta bancaria'. It shows 'Banco Seleccionado: AC Test Bank Plus' and 'Número de teléfono' with a '+502' prefix. There is a field for 'Número de cuenta' with a bank icon and a red asterisk. A note states: 'Tu número de teléfono debe de estar registrado en el banco para la cuenta que deseas afiliar. No usar espacios ni separadores en el número de cuenta.' Buttons at the bottom are 'Atrás' and 'Afiliar'.
- Third Screenshot (AFILIAR CUENTA):** The header is 'AFILIAR CUENTA'. The main text is 'Afilia tu cuenta' and 'Ingresa los datos de tu cuenta bancaria'. A white overlay box titled 'Código de confirmación' contains the text: 'Para afiliar tu cuenta, debes enviar el código de confirmación que se generará en el siguiente paso a través de Whatsapp o por medio de mensaje de texto.' It has three buttons: 'Usar Whatsapp' (green), 'Usar Mensaje de Texto' (white), and 'Cancelar' (orange). At the bottom are 'Atrás' and 'Afiliar' buttons.

A continuación, **válida la afiliación de tu cuenta bancaria**, se abre la pantalla de **código de confirmación**, escoge una opción de cómo deseas validar tu cuenta bancaria.

3. Si deseas validar desde tu WhatsApp, presiona **Usar WhatsApp**: te asigna un código que debes de enviar al número ACREDITAME y , ¡listo!
4. Si deseas validar desde mensaje de texto, presiona **Usar mensaje de texto**: te asigna un código en **SMS**, debes de enviar el mensaje al mismo número ACREDITAME y , ¡listo!

Después de validar, regresa a la aplicación, presiona el botón **siguiente** y la cuenta bancaria estará agregada. Esta será tu **cuenta principal**.

¡La cuenta principal será la que reciba cualquier pago!

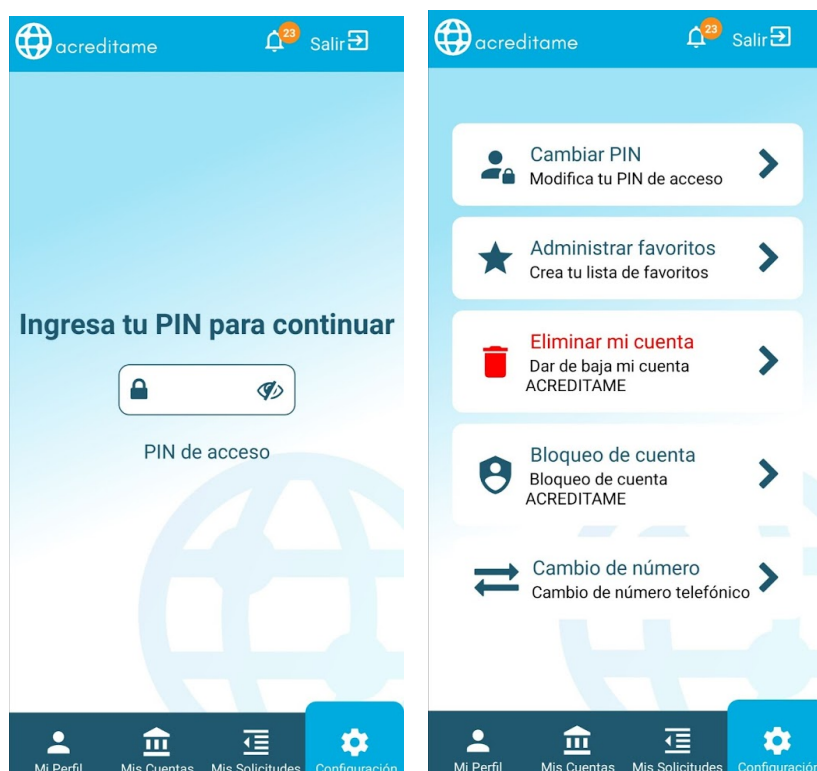


Agregar cuentas favoritas

Puedes agregar hasta 10 números telefónicos o números ACREDITAME favoritos.

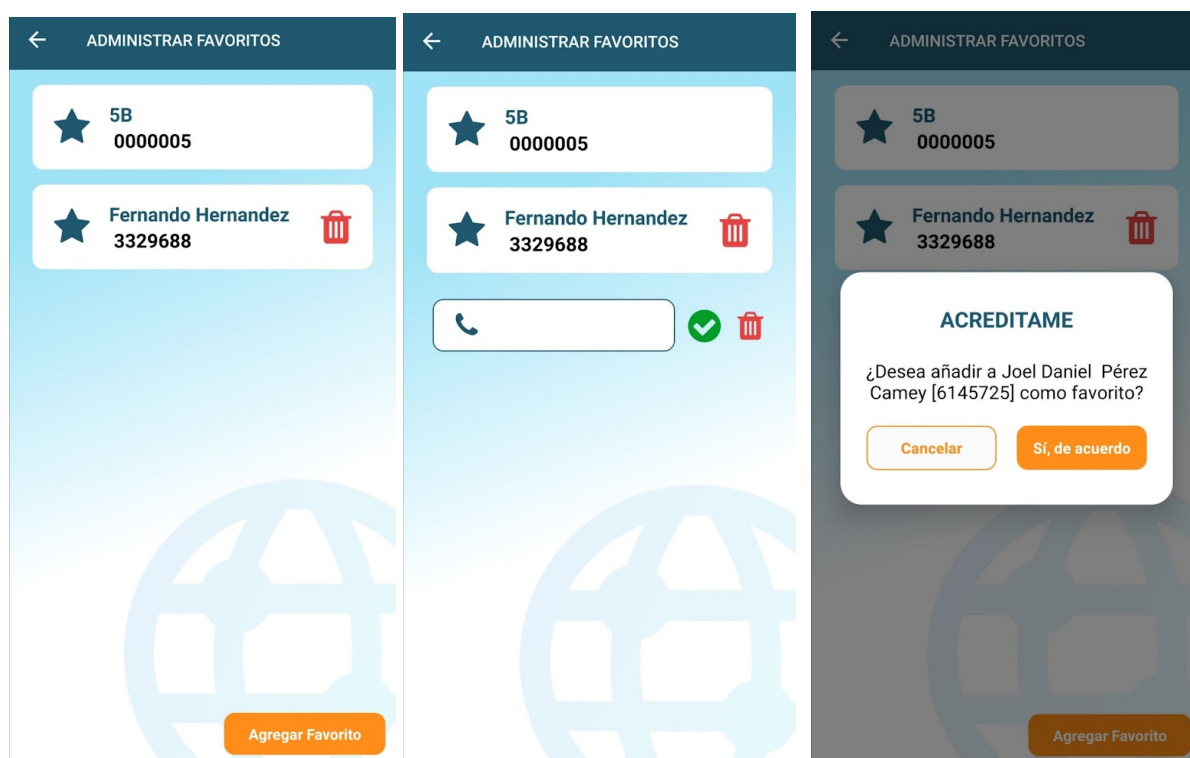
Ingresa a la aplicación y en la barra inferior, presiona el botón **configuración** e ingresa tu **PIN**.

Selecciona **administrar favoritos**.





Selecciona el botón **agregar favorito** en la sección inferior de la aplicación.



Ingresa el número ACREDITAME o número celular, y presiona el chequecito **verde**. Automáticamente te aparecerán los datos del número ACREDITAME que ingresaste.

Al finalizar, selecciona **sí, estoy de acuerdo**.

Si deseas eliminar una cuenta de favoritos, presione el ícono de la papelera del **administrador de favoritos**.



¿CÓMO COBRAR?

1. Indica tu número ACREDITAME

Si deseas recibir pagos, con ACREDITAME puedes hacerlo de dos maneras:

- 1) Indica tu número ACREDITAME a tus clientes, familiares o amigos que usan también ACREDITAME y, ¡listo!
- 2) Muestra tu código QR a tus clientes, familiares o amigos que usan también ACREDITAME.

acreditame

Inicio de sesión

Ingresa tus datos registrados

Mi número de teléfono

+502

Escribe tu PIN

Mi Número ACREDITAME

0430345

[Olvidé mi PIN](#) [Inicia Sesión](#)

Después de registrarte en la aplicación, el sistema te genera un número compuesto por 7 dígitos llamado número ACREDITAME.



Indica tu número ACREDITAME al momento de cobrar o cuando te realicen una solicitud de pago.



2. Cobrar vía código QR

Ahora con ACREDITAME podrás cobrar con tu código QR.

¡Los pagos se acreditan en segundos a tu cuenta bancaria!





Obtén tu código QR

¡Fácil! Ingresa a ACREDITAME. En la pantalla principal, presiona el botón **Solicitar**.





En la pantalla de **información de solicitud**, presiona el botón **solicitar vía código QR**. Automáticamente se genera tu **código QR**.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for requesting a payment via QR code.

- First Screenshot (Left):** Titled "Información de Solicitud". It contains a form with fields for: "Número de teléfono a quien solicita el pago" (with a "+502" prefix and a star icon), "Monto a solicitar" (with a currency icon and a star icon), "Referencia (Opcional)", and "Comentario (Opcional)". At the bottom, there are two buttons: "Solicitar vía código QR" and "Solicitar".
- Second Screenshot (Middle):** Titled "Solicitud de Pago". It displays a QR code with the "acreditame" logo. Below the QR code is the text "COBRO Q. 10.00 #AC 0430345". There are two buttons: "Guardar Imagen" and "Aceptar".
- Third Screenshot (Right):** This is a modal dialog box titled "¿Permitir que Acreditame acceda a fotos, archivos de medios, etc. en su dispositivo?". It has two buttons: "PERMITIR" and "RECHAZAR".

Generado el código QR, presiona el botón **guardar imagen**. Toma en cuenta que tu código QR tiene el monto mínimo de Q10. Permite en tu celular que ACREDITAME pueda guardar tu código QR.



← SOLICITAR

Información de Solicitud

Llena el siguiente formulario para realizar una solicitud de pago

Número de teléfono a quien solicita el pago

+502 *

ACREDITAME

!

Imagen almacenada en la carpeta llamada ACREDITAME en la galería de imágenes.

Aceptar

Solicitar via Solicitar

Finaliza presionando el botón **Aceptar**. Podrás encontrar tu código QR en la carpeta ACREDITAME que se encuentra en tu galería de imágenes.



COBRO Q. 10 #AC 430345

¡Muestra tu código QR ACREDITAME en tus redes sociales y establecimiento para recibir pagos.



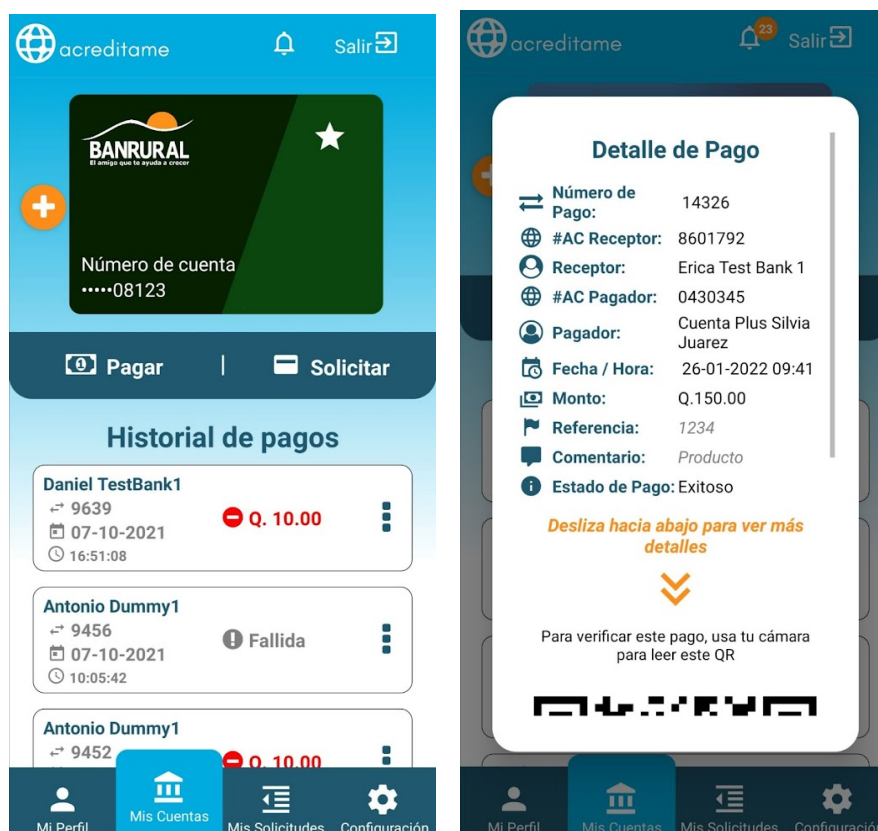
3. Historial de pagos

Cada vez que recibas un pago o pagues, puedes ver los detalles en el historial de pagos.

Ingresa a la aplicación con tu PIN de acceso.

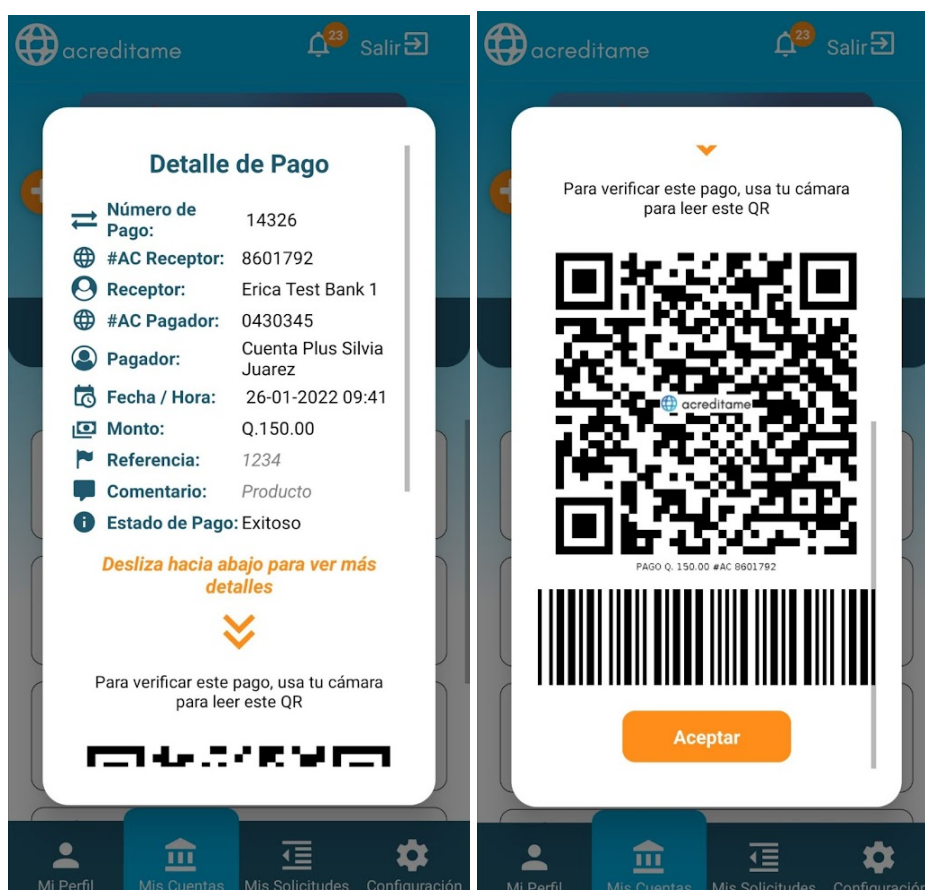
Al ingresar y ver el **historial de pagos**, ubicate en el pago que has realizado y presiona los **3 puntos**.

Recuerda: debes de tener afiliada tu cuenta Banrural.





Puedes ver con exactitud toda la información de los pagos recibidos. Desliza hacia abajo para seguir viendo más detalles. Después de verificar la información, presiona el botón **Aceptar**.



Recuerda: La persona que desea pagarte, debe encontrarse registrada en ACREDITAME y ser cuentahabiente Banrural.



¿CÓMO PAGAR?

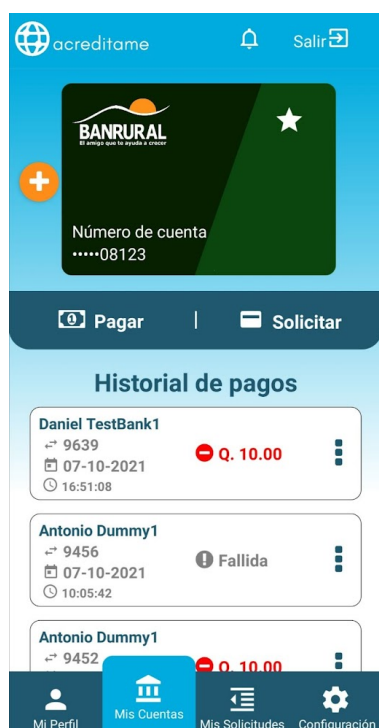
Con ACREDITAME puedes pagar de tres maneras distintas:

- 1) Solicita el número ACREDITAME al comercio o emprendimiento, familiares o amigos que usan también ACREDITAME.
- 2) Verifica que el comercio tenga a la vista su número ACREDITAME.
- 3) Escanea el código QR ACREDITAME del comercio al cual vas a pagar.

1. Solicita el número ACREDITAME

¡Super sencillo! Solicita al comercio, emprendimiento, familiar o amigo su número ACREDITAME o código QR.

Ingresa a la aplicación y presiona el botón **Mis cuentas**. A continuación, presiona el botón **pagar**.





En la ventana emergente, ingresa:

- Número telefónico o **número ACREDITAME**.
- Ingresa el **monto a pagar**.
- **Campo referencia(opcional)**: casilla alfanumérica, ejemplo: número de factura.
- **Campo comentario (opcional)**: casilla alfanumérica, ejemplo: descripción del producto o servicio.
- Al tener los campos llenos, presiona el botón **Pagar**.

Recuerda: La persona a la que deseas realizar un pago, debe encontrarse registrada en ACREDITAME y tener afiliada su cuenta Banrural.

Verificación de información

Verifica que los datos de la cuenta a pagar sean los correctos. Si los datos están correctos, presiona el botón **Siguiente**. Valida el pago ingresando el **código de confirmación** que llega en **SMS** a tu celular, presiona el botón **siguiente**.

En caso de que no desees realizar el pago, selecciona **cancelar**.



Recuerda: Nunca compartas con nadie los códigos de confirmación que llegan a tu celular en SMS al momento de usar ACREDITAME.

Pago exitoso

Al verificar los datos, presiona el botón **siguiente**. Podrás ver un mensaje en la pantalla de la aplicación, indicando si **el pago fue realizado con éxito**.

Adicional podrás ver el **número ACREDITAME** al cual pagaste y el monto.





Verifica que el comercio tenga a la vista su número **ACREDITAME**

Si ves el sticker de ACREDITAME en el comercio que visitas, tu pago será más rápido.



Sigue los pasos anteriormente descritos y disfruta de la nueva forma de pagar.



2. Pagar vía código QR

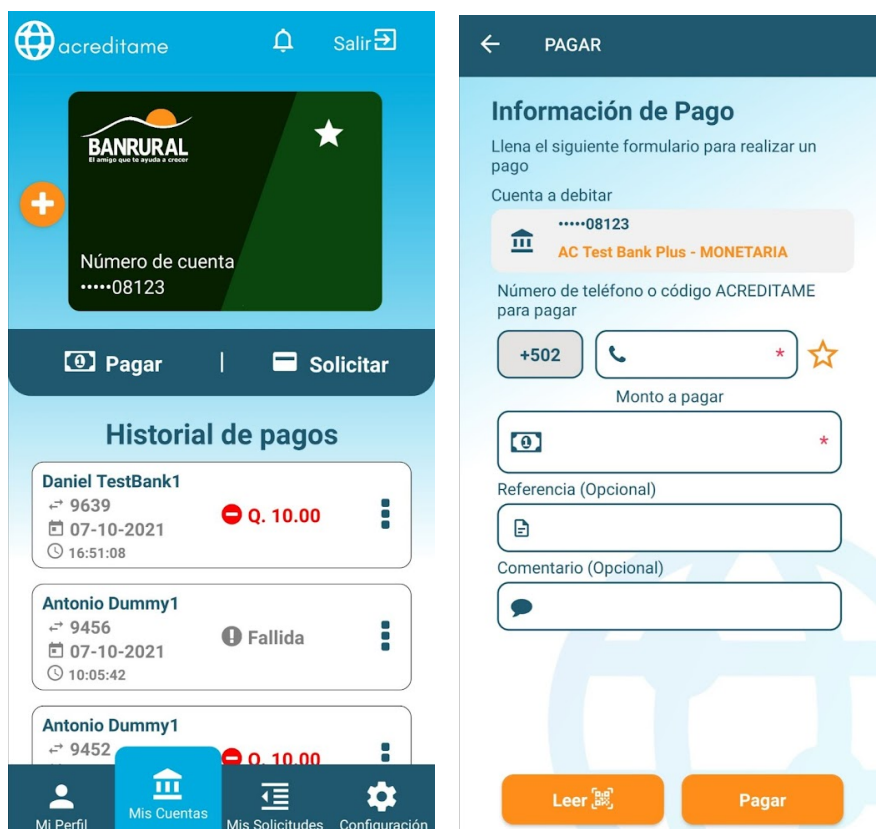
Si el comercio o emprendimiento al cual vas a comprar, tiene su código QR.
¡Escanéalo!





¿Cómo funciona?

Ingresa a la aplicación. En la pantalla principal, presiona el botón **pagar**.



Presiona el botón **Leer QR**.

¡Escanea el código QR! Se refleja toda la información en la pantalla de **información de pago**.

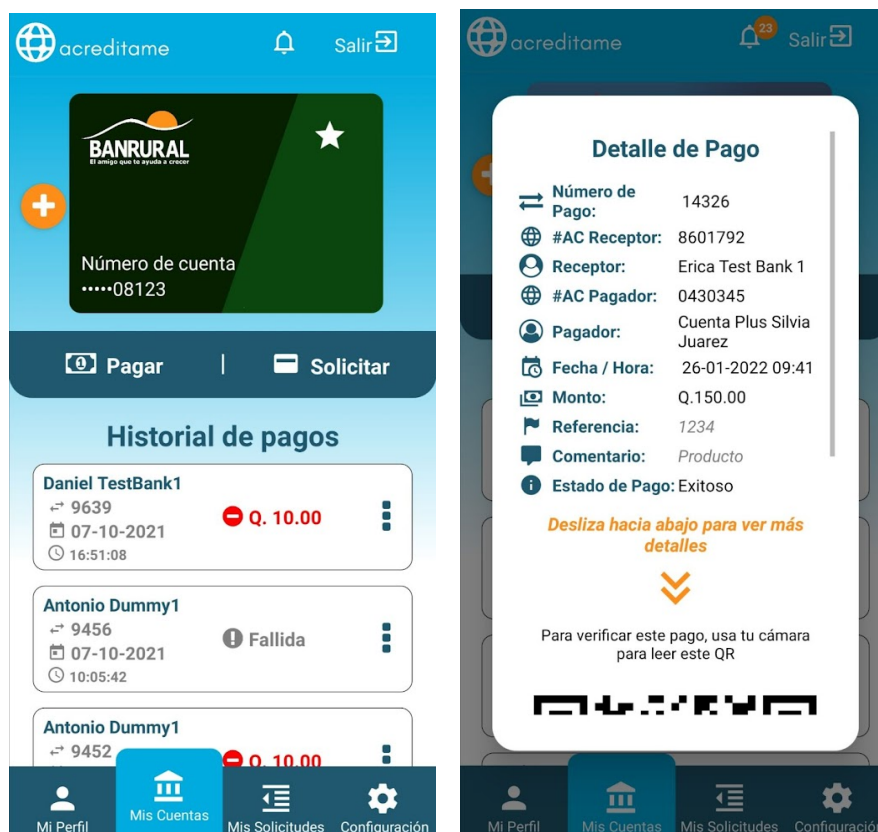
Verifica que la información sea la correcta, y presiona el botón **Pagar**.

Valida el **código de confirmación** que llega a tu celular en **SMS** y el pago será exitoso.



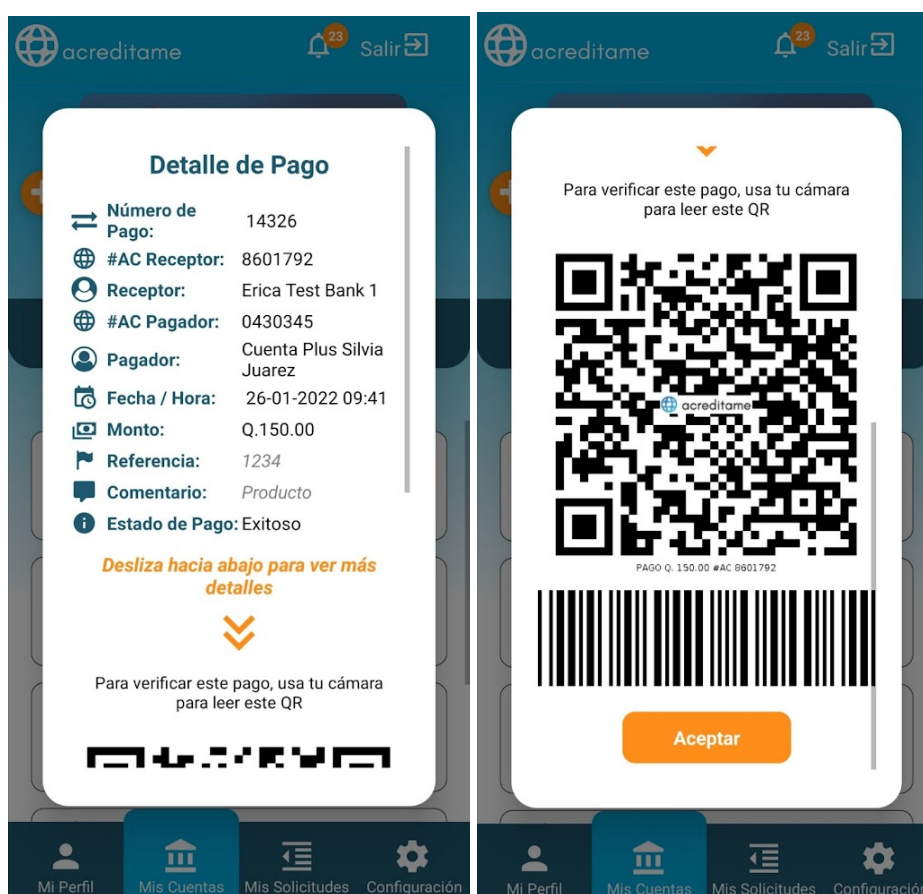
Estado de mis pagos

Verifica el estado de tus pagos en el **historial de pagos** de la aplicación, presiona los **3 puntos** en el pago que deseas ver el detalle.





Puedes ver con exactitud toda la información de los pagos recibidos. Desliza hacia abajo para seguir viendo más detalles. Después de verificar la información, presiona el botón **Aceptar**.





¿CÓMO SOLICITO UN PAGO?

En ACREDITAME no sólo podrás cobrar o pagar, también podrás solicitar dinero a un cliente, amigo o familiar que use la aplicación.

1. Solicitar un pago

Ingresa a la aplicación y presiona el botón **solicitar**. En la pantalla de información de solicitud, ingresa los datos de la persona a la cuál le vas a solicitar dinero y presiona el botón **solicitar**.

The left screenshot shows the ACREDITAME app home screen. At the top, there's a blue header with the app logo, a bell icon, and a 'Salir' button. Below the header is a dark green card with the BANRURAL logo and a star icon. A plus sign icon is on the left. Below the card, there's a 'Número de cuenta' field showing '....08123'. At the bottom, there's a navigation bar with four icons: 'Mi Perfil', 'Mis Cuentas', 'Mis Solicitudes', and 'Configuración'. The 'Mis Solicitudes' icon is highlighted.

The right screenshot shows the 'SOLICITAR' screen. At the top, there's a blue header with a back arrow and the word 'SOLICITAR'. Below the header is a section titled 'Información de Solicitud'. It contains the following fields:

- 'Llena el siguiente formulario para realizar una solicitud de pago'
- 'Número de teléfono a quien solicita el pago': A field with a '+502' prefix, a phone icon, and a star icon.
- 'Monto a solicitar': A field with a currency icon and a star icon.
- 'Referencia (Opcional)': A field with a document icon.
- 'Comentario (Opcional)': A field with a speech bubble icon.

At the bottom, there are two buttons: 'Solicitar via QR' and 'Solicitar'.



Al momento de llenar los datos de la solicitud, puedes ver un mensaje con los datos de la persona. Presiona el botón **solicitar** si los datos son correctos.

Si los datos son incorrectos, selecciona **cancelar**.

← SOLICITAR

Información de Solicitud

Solicitud de Pago

A la cuenta de:

JOEL DANIEL ESA ♦♦
PEREZ CAMEY
.....18765

Número ACREDITAME:

1947473

Monto:

Q.100.00

☐ Agregar a favoritos

Cancelar Solicitar

Solicitar vía Solicitar

¡Listo! Tu solicitud ha sido realizada correctamente.



2. Solicita un pago vía QR

Puedes solicitar un pago de la manera más rápida y sencilla con tu **código QR**.

Ingresa a la aplicación y en la pantalla principal, presiona el botón **solicitar**.

The left screenshot shows the main dashboard of the 'acreditame' app. At the top, there's a header with the app logo, a bell icon, and a 'Salir' button. Below the header is a large card for 'BANRURAL' with a star icon and a 'Número de cuenta' ending in '08123'. A bottom navigation bar contains icons for 'Mi Perfil', 'Mis Cuentas', 'Mis Solicitudes', and 'Configuración'. The 'Historial de pagos' section lists three transactions: Daniel TestBank1 (Q. 10.00), Antonio Dummy1 (Fallida), and Antonio Dummy1 (Q. 10.00).

The right screenshot shows the 'SOLICITAR' screen. It has a title bar with a back arrow and the word 'SOLICITAR'. Below the title bar is a section titled 'Información de Solicitud' with the instruction 'Llena el siguiente formulario para realizar una solicitud de pago'. The form includes fields for 'Número de teléfono a quien solicita el pago' (with a '+502' prefix), 'Monto a solicitar', 'Referencia (Opcional)', and 'Comentario (Opcional)'. At the bottom, there are two buttons: 'Solicitar vía QR' and 'Solicitar'.

En la pantalla **información de solicitud**, llena las casillas en blanco con los datos de la persona a la cuál vas a solicitar el pago y finaliza presionando el botón **solicitar vía código QR**.

Se generará el código QR y presiona el botón **aceptar**. Tu solicitud será enviada con éxito y la podrás ver en el icono de **mis solicitudes**.

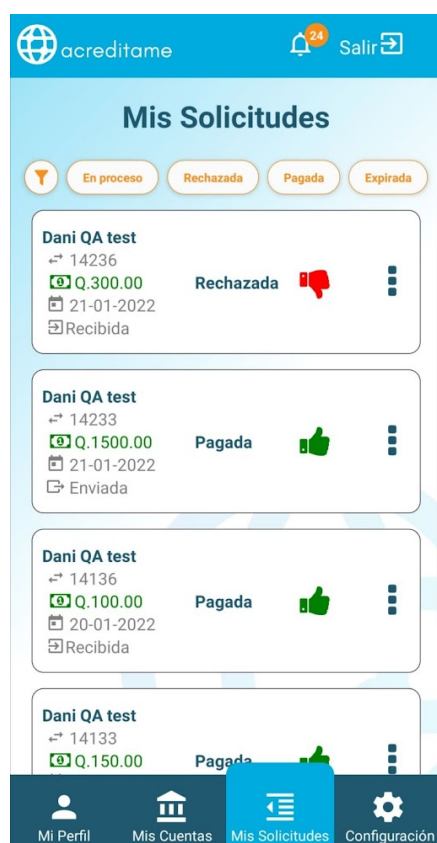


Se generará el código QR y presiona el botón **aceptar**. Tu solicitud será enviada con éxito y la podrás ver en el icono de **mis solicitudes**.



3. Estado de la solicitud

En la barra inferior de la aplicación, presiona el ícono **Mis solicitudes**. Puedes ver el estado de las solicitudes en proceso, rechazadas, pagadas o expiradas.

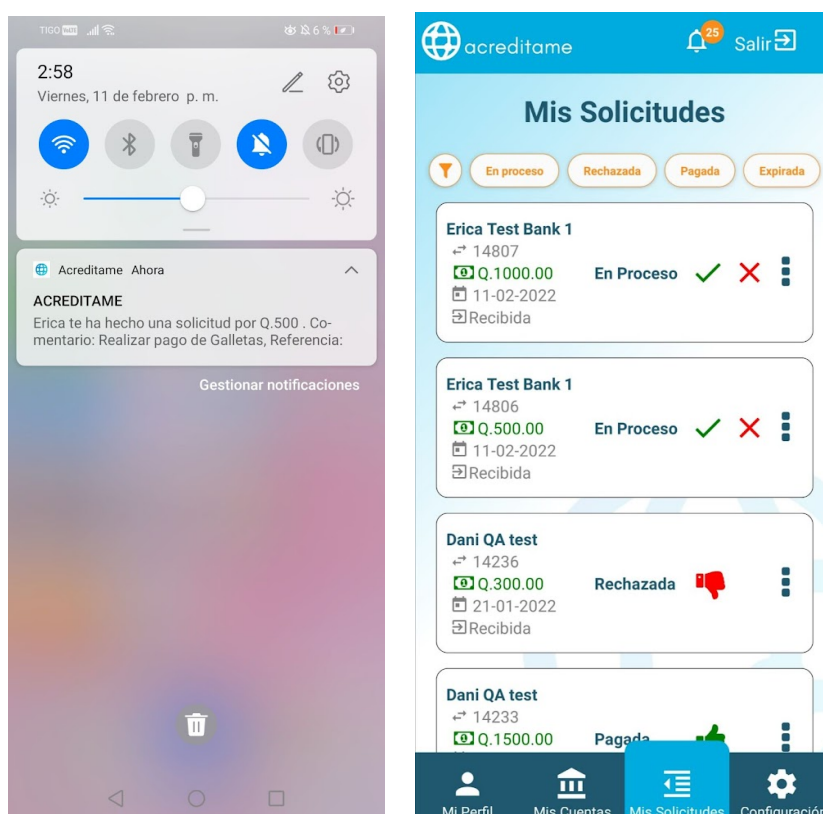




4. Aceptar solicitudes

Si deseas aceptar una solicitud que te ha enviado un cliente, amigo o familiar. En tu celular llegará un mensaje indicando la solicitud que te han realizado.

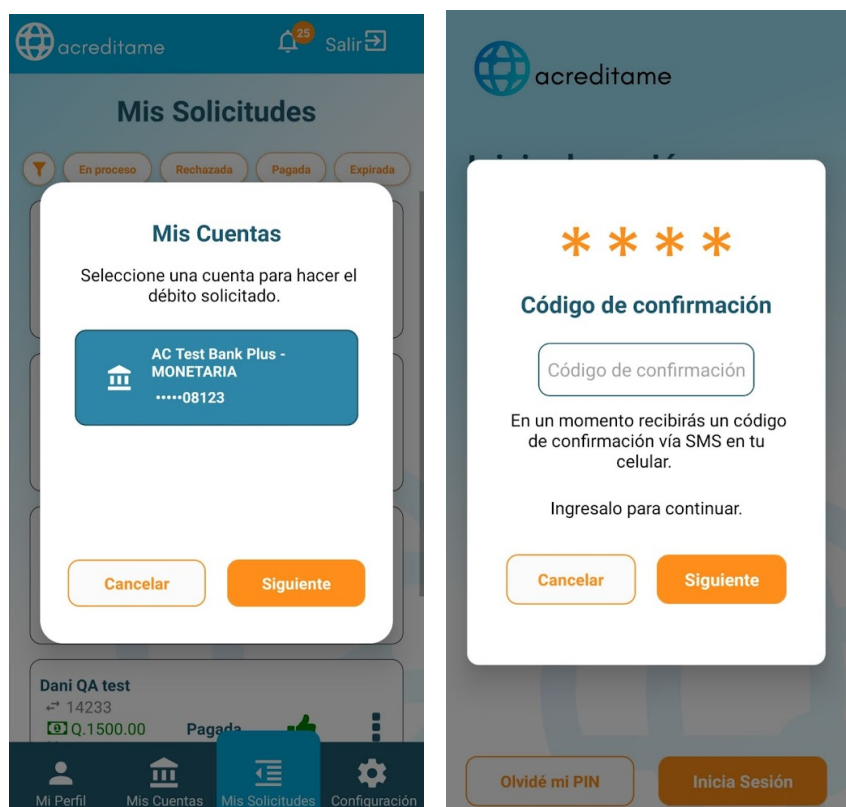
Ingresa a la aplicación y en la barra inferior de la pantalla principal, presiona el ícono **Mis Solicitudes**. Verifica quién te ha realizado la solicitud.



Si deseas aceptar la solicitud, presiona el **chequesito verde**.



Selecciona la cuenta para hacer el débito solicitado. Valida el pago ingresando el **código de confirmación** que llega en **SMS** a tu celular, presiona el botón **siguiente**.



A continuación, podrás ver un mensaje indicando si **el pago fue realizado con éxito**, indicando el **número de ACREDITAME** al cual fue pagado y el monto.



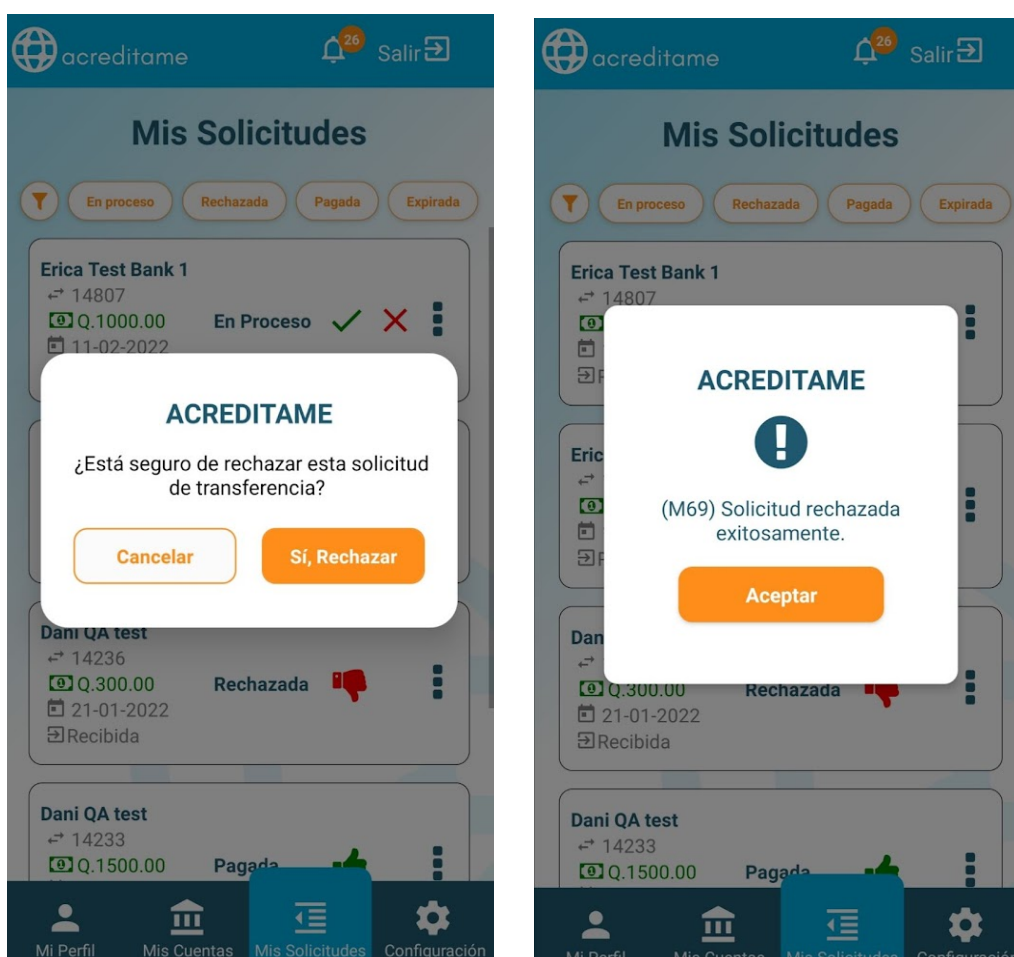
5. Rechazar solicitudes

En tu celular llegará un mensaje indicando la solicitud que te han realizado.

Si no conoces a la persona que te ha realizado la solicitud de dinero, puedes rechazarla.

Ingresa a la aplicación y en la barra inferior de la pantalla principal, presiona el ícono **Mis Solicitudes**. Verifica quién te ha realizado la solicitud.

Si no deseas aceptar la solicitud, presione el botón **X**.



En la ventana emergente, selecciona **“Si, rechazar”**. Al finalizar, presiona el botón **Aceptar**.

La solicitud será cancelada y el pago no será realizado.



¿CÓMO RETIRAR EFECTIVO EN CAJERO 5B?

Ahora con ACREDITAME podrás retirar efectivo en cualquier cajero 5B, sin necesidad de tarjeta de débito o crédito. **¿Cómo es posible?** fácil, rápido y seguro. Sólo debes de seguir los siguientes pasos.

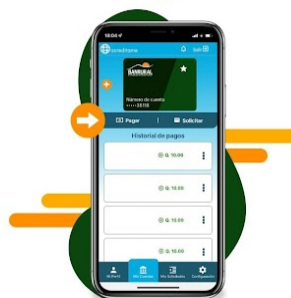
1.
Inicia sesión en la app
ACREDITAME



 acreditame

 **BANRURAL**
El amigo que te ayuda a crecer

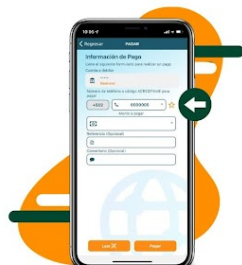
2.
Selecciona la opción
"Pagar"



 acreditame

 **BANRURAL**
El amigo que te ayuda a crecer

3.
Ingresa el número 5B
"0000005"



 acreditame

 **BANRURAL**
El amigo que te ayuda a crecer

4.
Ingresa el monto a pagar.
Tomar en cuenta que tiene que ser de 200 a 1000, en múltiplos de 100



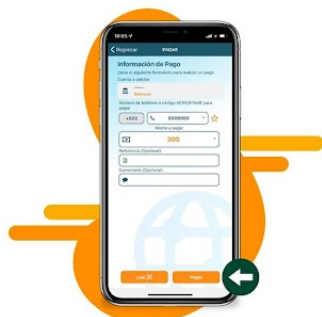
 acreditame

 **BANRURAL**
El amigo que te ayuda a crecer



5.

Presiona **"Pagar"**

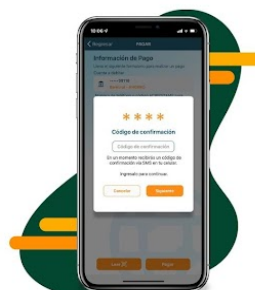


acreditame

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer

6.

Ingresa tu código de seguridad
ACREDITAME.



acreditame

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer

7.

El usuario recibirá un código por parte de **Banrural**, el cual se utiliza para realizar el retiro de dinero sin tarjeta en cualquier **cajero 5B**.



acreditame

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer



1. Selecciona la opción **"Operaciones sin tarjeta"** y escoge Banrural
2. Selecciona la opción **"Efectivo móvil"**
3. Digita tu **número telefónico**.
4. Digita el **código de retiro** recibido por mensaje de texto
5. Ingresa el monto a retirar, y **¡listo!**

acreditame

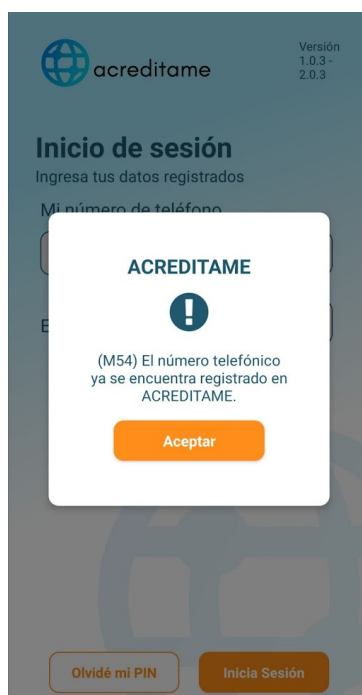
BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

1. Mi teléfono aparece registrado

Esto sucede cuando el número telefónico ya se encuentra registrado en ACREDITAME.



Si no recuerdas haber descargado la aplicación o no recuerdas el PIN de acceso: sigue estos 3 pasos para que puedas registrarte en ACREDITAME:

1. Ingresa a www.acreditame.com
2. Ingresa a nuestro chat, escribe **“Perdí mi teléfono”**.
3. Valida tus datos y nuestros agentes de servicio al cliente se encuentran listos para apoyarte.



2. Instale de nuevo la aplicación y ahora no puedo ingresar

Si instalaste nuevamente en tu celular, ACREDITAME.

Presiona **Ya me había registrado antes.**

The image displays two side-by-side screenshots of the ACREDITAME mobile application interface.

Left Screenshot (Registration Screen):

- Header: ACREDITAME logo.
- Title: **Regístrate**
- Text: Ingresa tus datos personales. Los datos ingresados deben ser los mismos de tu banco.
- Fields: Nombres, Apellidos, Documento de identificación, and Número de teléfono (with a +502 country code button).
- Buttons: Registrarme por primera vez (orange) and Ya me había registrado antes (dark blue).

Right Screenshot (Login Screen):

- Header: ACREDITAME logo.
- Title: **Inicio de sesión**
- Text: Ingresa tus datos registrados.
- Fields: Mi número de teléfono (with a +502 country code button) and Escribe tu PIN (with a lock icon).
- Text: Mi Número ACREDITAME **0430345**.
- Buttons: Olvidé mi PIN (orange) and Inicia Sesión (orange).

Ingresa tu número telefónico registrado anteriormente en ACREDITAME y tu PIN de 4 dígitos.

Finaliza presionando el botón **inicia sesión.**

Por seguridad, debes de afiliar nuevamente tu cuenta bancaria Banrural.



3. No recuerdo mi PIN para ingresar a ACREDITAME

Puedes recuperar tu PIN de dos formas:

1. Ingresa a la aplicación, presiona el botón **olvidé mi PIN**.

En la pantalla **olvidé mi PIN**, llena las casillas en blanco y presiona el botón **verificar datos**.

The image displays two screenshots of the ACREDITAME mobile application interface.

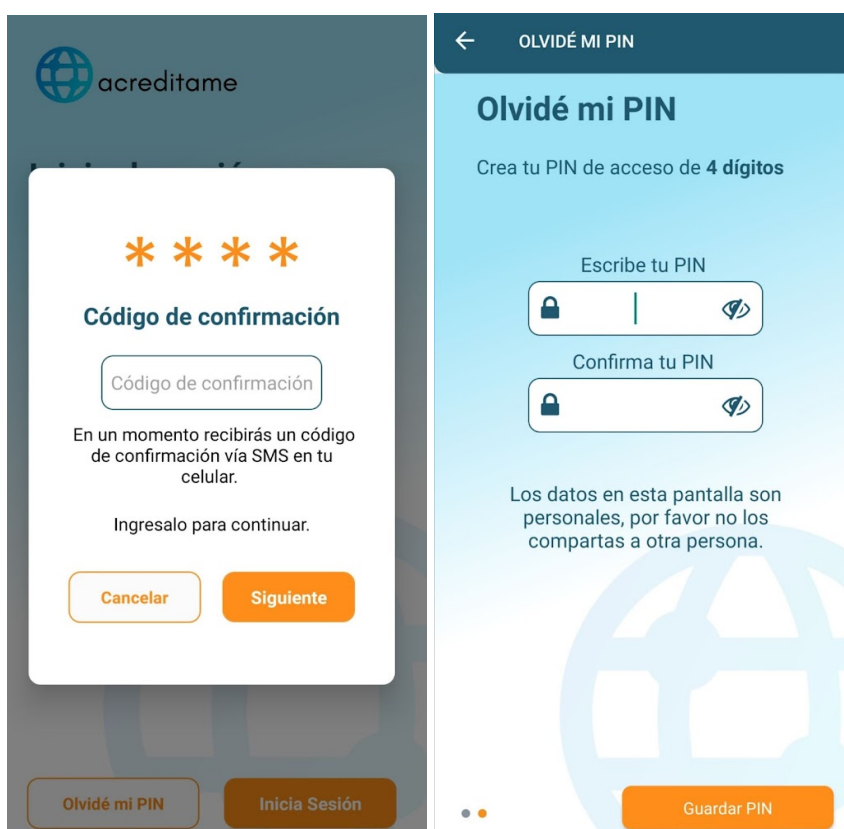
Left Screenshot (Login Screen):

- Header: **acreditame** logo.
- Section: **Inicio de sesión** (Login).
- Text: Ingresa tus datos registrados (Enter your registered data).
- Field: Mi número de teléfono (My phone number).
- Input: +502 [phone icon] [masked number].
- Field: Escribe tu PIN (Write your PIN).
- Input: [PIN field with lock icon and eye icon].
- Section: **Mi Número ACREDITAME** (My ACREDITAME Number).
- Text: **0430345**.
- Buttons: **Olvidé mi PIN** (Forgot my PIN) and **Inicia Sesión** (Login).

Right Screenshot ('Olvidé mi PIN' Screen):

- Header: **OLVIDÉ MI PIN** (Forgot my PIN).
- Section: **Olvidé mi PIN**.
- Text: Ingresa los siguientes datos y recupera tu PIN (Enter the following data and recover your PIN).
- Field: Número de teléfono (Phone number).
- Input: +502 [phone icon] [red asterisk].
- Field: Documento de identificación (Identification document).
- Input: [document icon] [red asterisk].
- Field: Cuenta Afiliada (Affiliated account).
- Input: [bank icon] [red asterisk].
- Text: ¿No tienes una cuenta afiliada? ¿No recuerdas la cuenta que tienes afiliada? (Do you not have an affiliated account? Do you not remember the account you have affiliated?).
- Text: Por tu seguridad, si no conoces estos datos debes de visitar el sitio **www.acreditame.com** e indicar en el chat de Athina la opción 'Perdí mi teléfono', para poder ayudarte desde Servicio al Cliente (For your security, if you do not know these data you must visit the site **www.acreditame.com** and indicate in the Athina chat the option 'I lost my phone', to be able to help you from Customer Service).
- Button: **Verificar datos** (Verify data).

Válida la afiliación de tu cuenta bancaria, te llegará a tu celular un **SMS** con un **código de confirmación**, ingresalo en la ventana del **código de confirmación**, y presiona el botón **siguiente**.

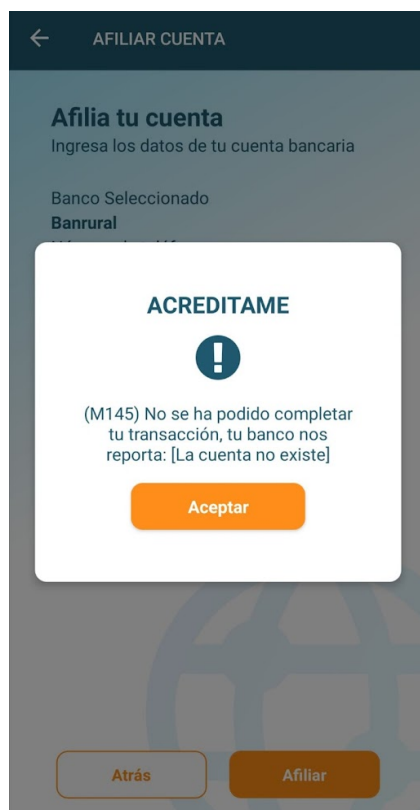


2. SI EL PROCEDIMIENTO ANTERIOR TE FALLA O NO TIENES UNA CUENTA DE BANCO VINCULADA PARA PODER RECUPERAR TU PIN, SIGUE ESTOS 3 PASOS:

1. Ingresa a www.acreditame.com
2. Ingresa a nuestro chat, escribe **“Perdí mi teléfono”**.
3. Valida tus datos y nuestros agentes de servicio al cliente se encuentran listos para apoyarte.

4. No puedo vincular mi cuenta de banco Banrural

Recuerda: la información que proporcionaste al registrarte en ACREDITAME debe de coincidir con la que tienes registrada en el banco (DPI, # de cuenta, # celular). Si persiste el problema, te recomendamos:



1. Acércate a tu agencia Banrural y **actualiza tus datos**.
2. **Descarga ACREDITAME** en tu celular desde **Google Play Store, AppGallery o Apple App Store**.
3. Registra tus datos en la aplicación ACREDITAME y afilia tu cuenta de monetaria o de ahorro Banrural. ¡Listo!

5. Actualicé mis datos personales en el banco

Si lograste actualizar tus datos personales en el banco Banrural, te invitamos a descargar ACREDITAME en tu celular desde **Google Play Store, AppGallery o Apple App Store**.



Inicia el proceso de registro y afilia tu cuenta Banrural.

Recuerda: si anteriormente eras usuario en ACREDITAME, al momento de tener una actualización de tu número telefónico, tu número ACREDITAME cambiará.

6. Cambio de PIN

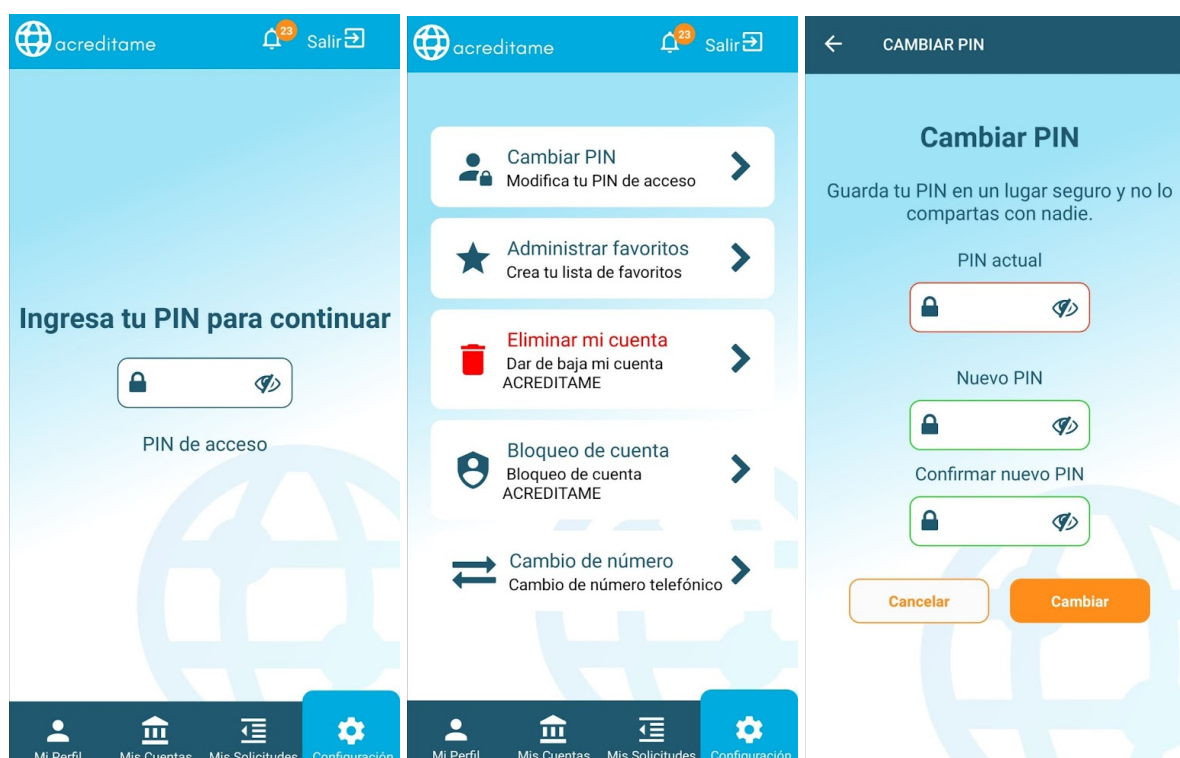
Si deseas cambiar tu **PIN**, ingresa a la aplicación. En la barra inferior, presiona el ícono **configuración**.



Ingresa tu **PIN**. A continuación, presiona el botón **cambiar PIN**.

Ingresa el **PIN actual**, el **nuevo PIN** y **confirma el nuevo PIN**.

Presiona el botón **cambiar**. ¡Listo!



7. Eliminar usuario de ACREDITAME

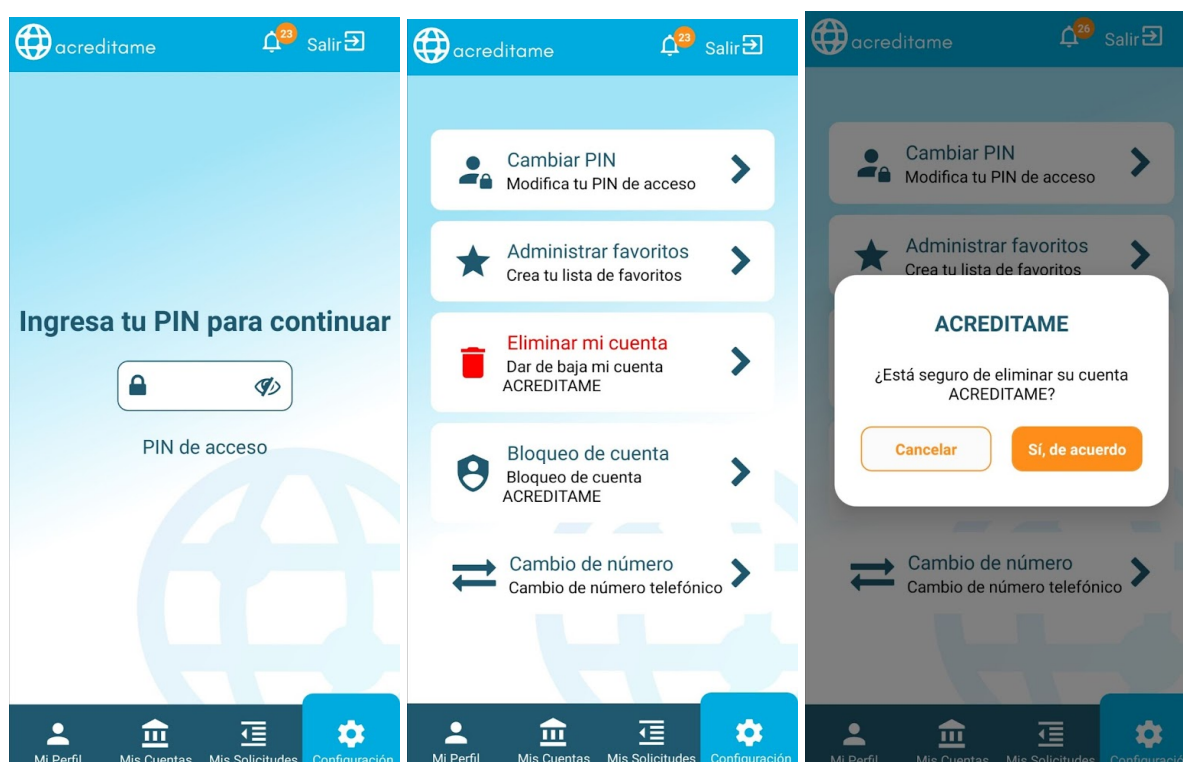


Si deseas eliminar tu cuenta ACREDITAME recuerda que **no podrás cobrar, pagar o realizar solicitudes de dinero.**

Ingresa a la aplicación. En la barra inferior, presiona el ícono **configuración**.

Ingresa tu PIN de acceso. Presiona el botón **Eliminar mi cuenta**.

En el mensaje emergente, seleccione **SÍ, DE ACUERDO**. Tu usuario ACREDITAME será eliminado.



9. Cambie de dispositivo móvil

Si cambiaste de dispositivo móvil, pero no cambiaste tu número telefónico, **tu usuario ACREDITAME sigue siendo el mismo.**



Te invitamos a descargar ACREDITAME en tu celular desde **Google Play Store**, **AppGallery** o **Apple App Store**.

En la pantalla de inicio de la aplicación, presiona el botón, **ya me había registrado antes**.

Ingresa tu número telefónico y número de PIN.

Presiona el botón **INICIA SESIÓN**, afilia tu cuenta Banrural y ¡listo!



PREGUNTAS FRECUENTES

1. No puedo descargar la aplicación en mi teléfono.

Revisa la memoria de tu teléfono, verifica que cuentas con una actualización reciente de software.

2. Descargue la aplicación, me pude registrar pero no me permite vincular mi cuenta bancaria.

Revisa que en tus datos bancarios en Banrural se encuentren actualizados (#celular, #DPI, #número de cuenta)

3. ¿Tiene algún costo la descarga de la aplicación?

ACREDITAME no tiene costo por descarga. Sin embargo, si recibes pagos desde la aplicación, tiene un recargo del 2% por servicio.

4. ¿Puedo realizar pagos de dólares a quetzales y viceversa?

No, únicamente se pueden realizar pagos de cuentas de quetzales a quetzales.

5. Me salió rechazado un pago.

Puede ser por conexión a internet o por temas de saldos en tu cuenta bancaria.

Si persiste el problema, queremos apoyarte.

1. Visita www.acreditame.com
2. Escribe en nuestro chat, ayuda.
3. Valida tus datos y un agente de servicio al cliente te estará apoyando.



CONTÁCTANOS

- Sitio Web
www.acreditame.com
- Correo Electrónico
sac@acreditame.com