



Guía práctica para utilizar COMUNET & BC MÓVIL

*En esta guía aprenderás de forma sencilla y segura a
gestionar tu Banca Electrónica*

¡Te invitamos a seguir leyendo!

Guía para tu primer inicio de sesión en COMUNET

Realizado tu registro de Banca por Internet en Plataforma de Atención al Cliente, recibirás un correo electrónico informándote que la solicitud de registro se encuentra en proceso:



The screenshot shows the COMUNET interface. At the top, there's a banner for the mobile app: "Disfruta los beneficios de nuestra App bc móvil. Realiza transacciones desde tu smartphone." Below this, a greeting "Hola" is followed by a message: "Gracias por registrarte y por utilizar los canales digitales de Bancomunidad. Una vez aprobada tu solicitud de registro recibirás un correo electrónico de confirmación con los datos de acceso y podrás acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento a través de COMUNET o la app bc móvil." A status message says: "Tu solicitud de registro se encuentra en proceso." Below this is a form with the following fields: "Tipo de documento:" (Carnet de identidad), "Nro. de documento:", "Nombres:", "Apellidos:", "Correo electrónico:", "Teléfono:", "Teléfono móvil:" (+591), and "Nombre de usuario:". At the bottom, it says "Disponible en:" with links for "App Store", "Google Play", and "Web".

Figura 1

Aprobada la solicitud, recibirás un segundo correo electrónico con las instrucciones para establecer tu contraseña. Para ello, debes hacer clic en el botón denominado "**Establecer contraseña**", el cual te dirigirá al formulario de registro de contraseña:



The screenshot shows the COMUNET interface for setting a password. It starts with a greeting "Hola MARIO" and a welcome message: "Bienvenida(o) a Banco Comunidad. Tu registro ya está listo. Solo crea tu contraseña y podrás revisar tus cuentas y hacer transferencias de forma segura." Below this, it says "Para establecer tu contraseña, por favor, sigue estos pasos:" followed by three steps: 1- Haz Clic en el botón "Establecer contraseña". 2- Introduce la contraseña que usarás para ingresar y haz clic en el botón CONFIRMAR. 3- Selecciona una imagen y haz clic en el botón Confirmar. Ya tienes habilitada la banca electrónica de Banco Comunidad. Below the steps are three icons: "Realizar transferencias", "Pagar servicios", and "Revisar movimientos en tus cuentas". At the bottom, there is a large blue button labeled "Establecer Contraseña". Below the button, it says "Tu nombre de usuario para ingresar es: mcomejo". At the very bottom, it says "Disponible en:" with links for "Web site", "Google Play", and "App Store".

Figura 2

Tu contraseña debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener una longitud **entre 8 y 20 caracteres**.
- Contener al menos **un número**.
- Contener al menos **una letra minúscula**.
- Contener al menos **una letra mayúscula**.

Una vez registrada la contraseña, presiona el botón "**Confirmar**":

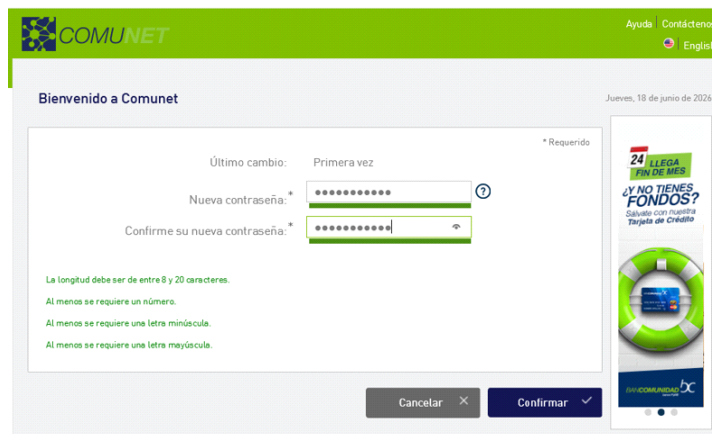


Figura 3

Realizado el paso anterior, se habilitará la opción para seleccionar una imagen de seguridad:

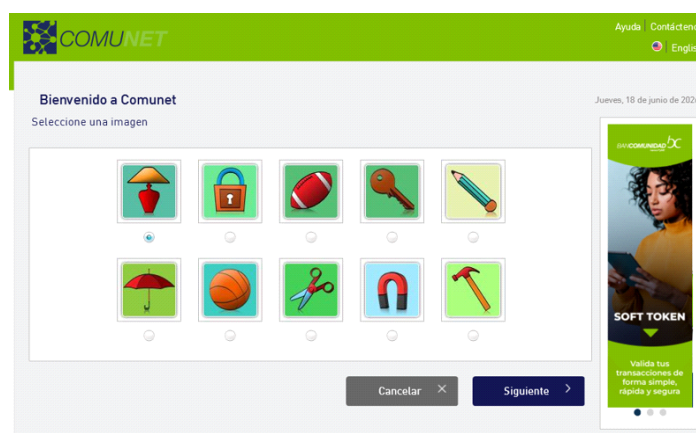


Figura 4

A continuación, se mostrarán diez preguntas de seguridad, de las cuales deberás seleccionar cinco:



Figura 5

Una vez seleccionada una pregunta, se habilitará el campo correspondiente para registrar la respuesta:

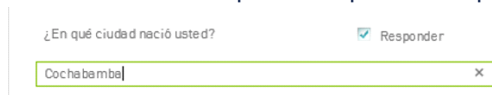


Figura 6

Completadas las cinco respuestas, te consultará si deseas agregar tu dispositivo como uno de confianza, para lo cual debes seleccionar la opción **"Si"**:

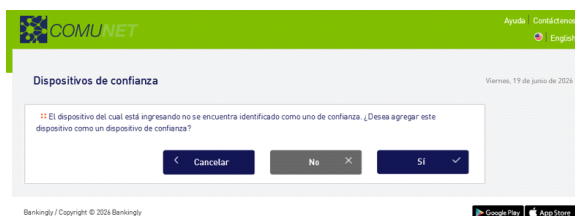


Figura 7

Concluido el registro, recibirás una clave temporal por SMS y por correo electrónico. Luego de ingresar y confirmar ese token, te notificará que el dispositivo fue agregado a tus dispositivos de confianza:

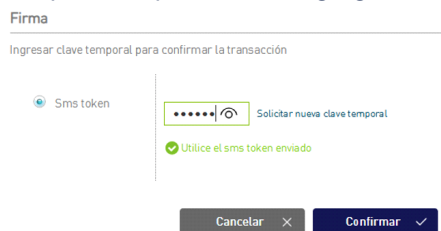


Figura 8

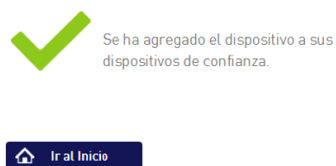


Figura 9

Una vez realizado el proceso de registro, podrás ingresar a **COMUNET**:

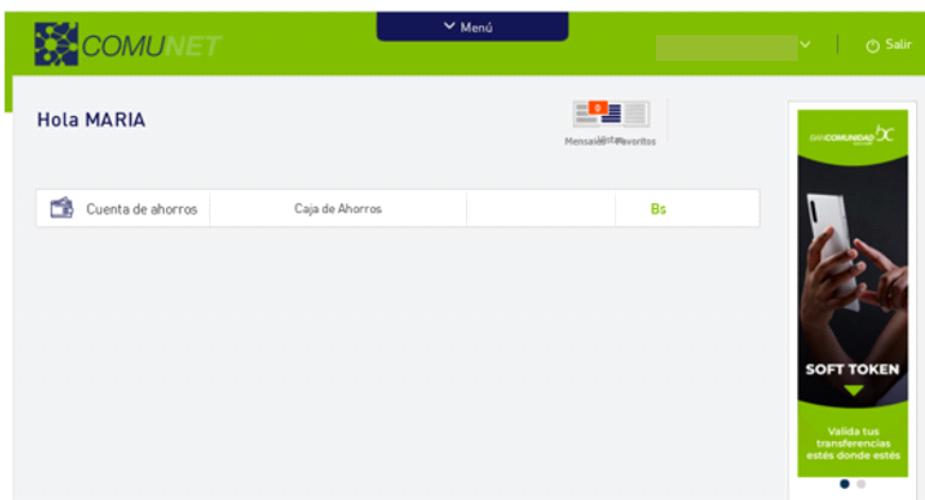


Figura 10

Guía de usuario para la App BC Móvil

Cuando ya tengas habilitado tu usuario y contraseña puedes descargar la aplicación BC Móvil desde la tienda de aplicaciones según tu dispositivo móvil:

- Si tienes un dispositivo Android, ingresa a Play Store.
- Si cuentas con un dispositivo iOS, ingresa a App Store.

En el buscador, escribe "**Bancomunidad**" y selecciona la aplicación **BC Móvil** entre los resultados mostrados:

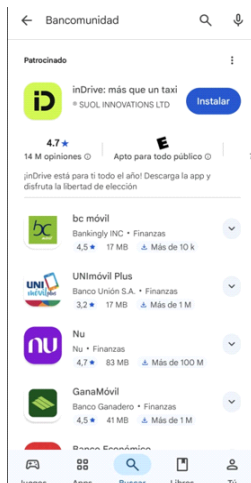


Figura 1

Escoge la aplicación BC Móvil e instálala en tu dispositivo móvil y acepta los permisos de acceso solicitados:

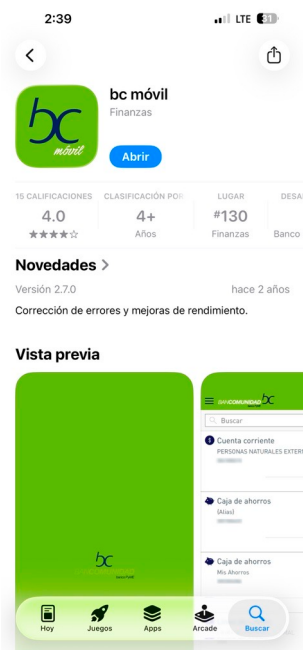


Figura 2

Una vez instalada la aplicación, ingresa tu usuario y contraseña:



Figura 3

Después de completar el inicio de sesión, la aplicación mostrará el mensaje: **"Tu dispositivo ha sido activado exitosamente"**:

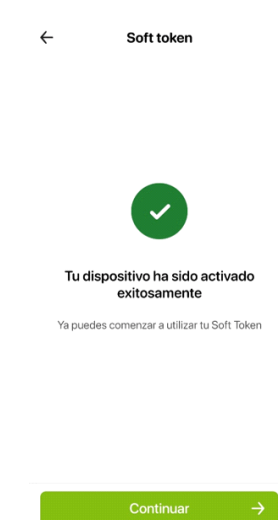


Figura 4

La aplicación te solicitará responder una de las cinco preguntas de seguridad que registraste previamente:

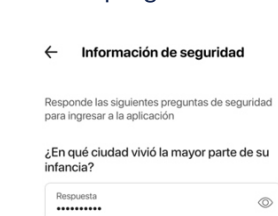


Figura 5

y te hará la consulta para agregar tu dispositivo de confianza, selecciona la opción **"Si, agregarlo"** para registrar tu dispositivo de confianza:



Figura 6

Recibirás un código temporal en la bandeja de SMS y correo electrónico. Ingresas el código recibido en el campo correspondiente:



Figura 7

Una vez validado el código la aplicación te dirigirá a la pantalla de inicio de BC Móvil.

Habilitación de acceso rápido a BC Móvil

Si tu dispositivo cuenta con funcionalidades biométricas, como huella digital o reconocimiento facial, podrás habilitarlo para facilitar el inicio de sesión:

Inicio de sesión mediante Huella Digital

La funcionalidad de huella digital te permite iniciar sesión utilizando la huella registrada en tu dispositivo móvil. Para habilitar esta opción:

1. Ingresa al menú "**Configuración**" de BC Móvil.
2. Selecciona la opción "**Iniciar sesión con biometría**"
3. Lee y acepta los términos y condiciones.



Figura 1

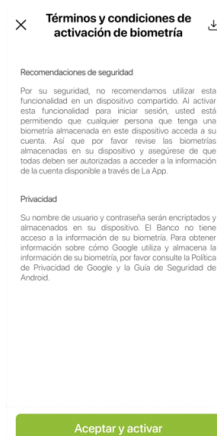


Figura 2

Una vez aceptados los términos y condiciones, te mostrará un mensaje solicitando la validación mediante tu huella digital.

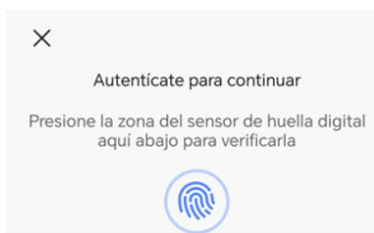


Figura 3

Inicio de sesión mediante Reconocimiento Facial (Face ID)

La funcionalidad Face ID o reconocimiento facial está disponible en dispositivos compatibles con esta tecnología. Para habilitar esta opción:

1. Ingresa al menú "**Configuración**".
2. Selecciona la opción "**Iniciar sesión con Face ID**".
3. Lee y acepta los términos y condiciones.

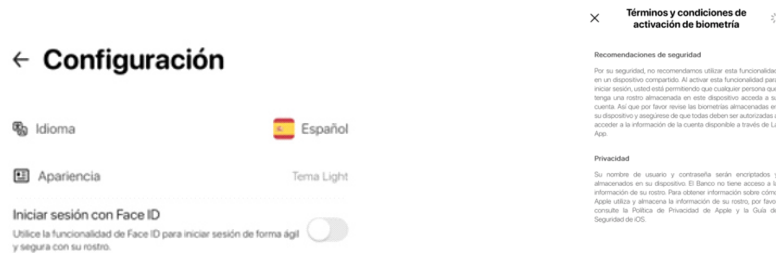


Figura 4



Figura 5

Una vez aceptados los términos y condiciones, se mostrará un mensaje para registrar y validar tu rostro.

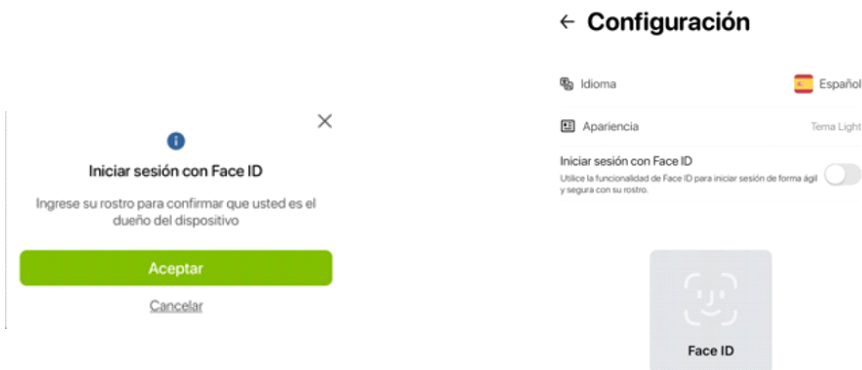


Figura 6

Figura 7

A partir de ese momento, podrás iniciar sesión utilizando únicamente el reconocimiento facial de tu dispositivo.



Figura 8

¿Cómo realizar una transferencia en BC Móvil?

Ingresa a la aplicación BC Móvil utilizando tu usuario y contraseña, huella digital o reconocimiento facial (Face ID), según la configuración de seguridad habilitada en tu dispositivo.

Selecciona la opción "**Transferir**" ubicada en la parte inferior de la pantalla:



Figura 1

A continuación, selecciona el tipo de transferencia que deseas realizar:

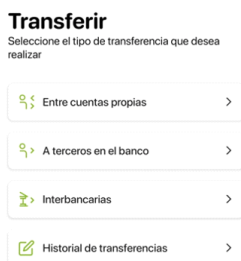


Figura 2

1. Transferencia entre cuentas propias

Esta opción permite realizar transferencias entre cuentas registradas a tu nombre o propias dentro del Banco. Completa la información solicitada seleccionando la cuenta desde la cual se debitarán los fondos y la cuenta a la que se acreditará la transferencia.

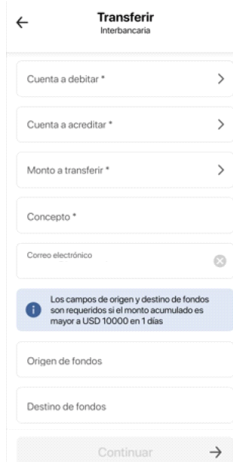


Figura 3

En el campo "**Cuenta a debitar**", selecciona la cuenta desde la cual se realizará el débito del importe que deseas transferir.

X Cuenta a debitar

Cajas de ahorros

Caja de Ahorros BOB

Caja de Ahorros BOB

Figura 4

En el campo "**Cuenta a acreditar**", registra la cuenta de destino:

X Cuenta a acreditar

Cajas de ahorros

Caja de Ahorros BOB

Figura 5

Ingresa el importe de la transferencia y el concepto correspondiente. Dependiendo del monto de la operación, el sistema podrá solicitar información adicional sobre el origen y destino de los fondos:

← Transferir
Entre cuentas propias

Cuenta a debitar *
Caja de Ahorros
Caja de ahorros BOB

Cuenta a acreditar *
Caja de Ahorros
Caja de ahorros BOB

Monto a transferir *
BOB 100,00

Concepto *
Pago ropa

Correo electrónico

Origen de fondos

Destino de fondos

Continuar →

Los campos de origen y destino de fondos son requeridos si el monto acumulado es mayor a USD 10000 en 1 día

Figura 6

Presiona "**Continuar**" y verifica cuidadosamente la información registrada: cuenta a debitar, cuenta a acreditar, nombre del beneficiario y el importe de la transferencia:

← Confirmar transferencia
Entre cuentas propias

Cuenta a debitar
Caja de Ahorros
Caja de ahorros (BOB)

Monto a transferir
BOB 100,00

Cuenta a acreditar
Caja de Ahorros
Caja de ahorros (BOB)

Concepto
Pago ropa

Correo electrónico

Origen de fondos
No definido

Destino de fondos
No definido

Confirmar

Cancelar

Figura 7

Por tu seguridad deberás autorizar la operación. La aplicación BC Móvil validará automáticamente el Soft Token generado para la transacción:

Figura 8

Una vez concluida la validación, la transferencia se habrá realizado correctamente.

Figura 9

2. Transferencia a terceros dentro del Banco

Esta opción permite realizar transferencias a cuentas pertenecientes a otros clientes de Bancomunidad. Completa la información solicitada seleccionando la cuenta desde la cual se debitarán los fondos y registrando la cuenta de destino:

Figura 10

En el campo "**Cuenta a debitar**", selecciona la cuenta desde la cual se realizará el débito:



Figura 11

En el campo "**Cuenta a acreditar**", selecciona la opción para registrar una nueva cuenta.

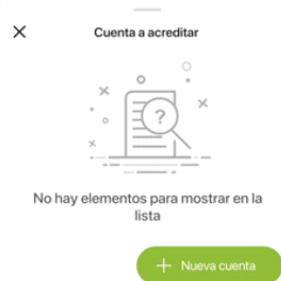


Figura 12



Figura 13

En el campo "**Tipo de producto**", selecciona la opción correspondiente: **Caja de Ahorros o Cuenta Corriente**:



Figura 14

En el campo "**Número de producto**", ingresa el número de cuenta y presiona "**Buscar**".



Figura 15

Una vez realizada la búsqueda, el sistema cargará automáticamente los datos de la cuenta destino para validación:

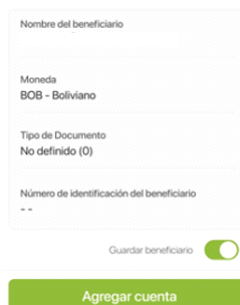


Figura 16

Puedes guardar la cuenta registrada en caso de que la requieras para futuras transferencias, evitando ingresar nuevamente los datos en operaciones posteriores:

Guardar beneficiario ☒

Figura 17

Ingresa el importe de la transferencia y el concepto correspondiente, dependiendo del monto de la operación, el sistema podrá solicitar información adicional sobre el origen y destino de los fondos:

← **Transferir**
Entre cuentas propias

Cuenta a debitar *
Caja de Ahorros
Caja de ahorros
BOB

Cuenta a acreditar *
Caja de Ahorros
Caja de ahorros
BOB

Monto a transferir *
BOB 100,00

Concepto *
Pago ropa

Correo electrónico

Los campos de origen y destino de fondos son requeridos si el monto acumulado es mayor a USD 10000 en 1 día

Continuar →

Figura 18

Revisa cuidadosamente toda la información de la operación antes de continuar:

← **Confirmar transferencia**
Entre cuentas propias

Cuenta a debitar
Caja de Ahorros (BOB)

Monto a transferir
BOB 100,00

Cuenta a acreditar
Caja de Ahorros (BOB)

Concepto
Pago ropa

Correo electrónico

Origen de fondos
No definido

Destino de fondos
No definido

Confirmar

Cancelar

Figura 19

Para concluir la operación, autoriza la transferencia. La aplicación BC Móvil validará automáticamente el Soft Token correspondiente:

← **Soft token**

A continuación ingresa el código temporal que generamos en tu dispositivo vinculado originalmente:

Código *

Tu transferencia será validada con el token generado por la aplicación.

Figura 20

Una vez concluida la validación, la transferencia se habrá realizado correctamente:



Figura 21

3. Transferencia Interbancaria

Esta opción te permite realizar transferencias a cuentas propias o de terceros en otras entidades financieras; completa la información solicitada, seleccionando la cuenta desde la cual se debitarán los fondos y registrando la cuenta de destino:

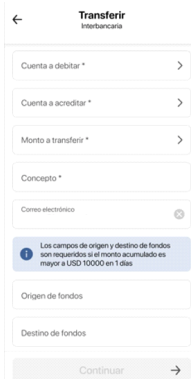


Figura 22

En el campo "**Cuenta a debitar**", selecciona la cuenta desde la cual se realizará el débito del importe a transferir:

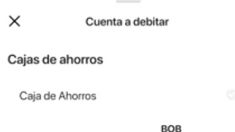


Figura 23

En el campo "**Cuenta a acreditar**", registra la cuenta de destino:

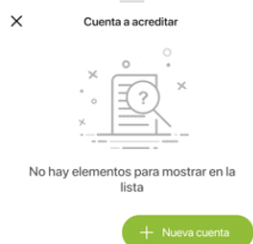


Figura 24

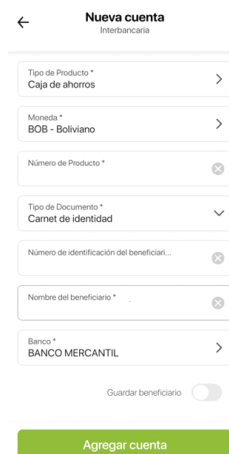


Figura 25

Una vez concluido el registro de la información solicitada, podrás guardar los datos de la cuenta beneficiaria para futuras transacciones.

Guardar beneficiario 

Figura 26

Ingresa el importe de la transferencia y el concepto correspondiente, dependiendo del monto de la transacción, el sistema podrá solicitar información adicional sobre el origen y destino de los fondos:



Figura 27

Presiona "**Continuar**" y verifica cuidadosamente la información registrada antes de confirmar la operación.

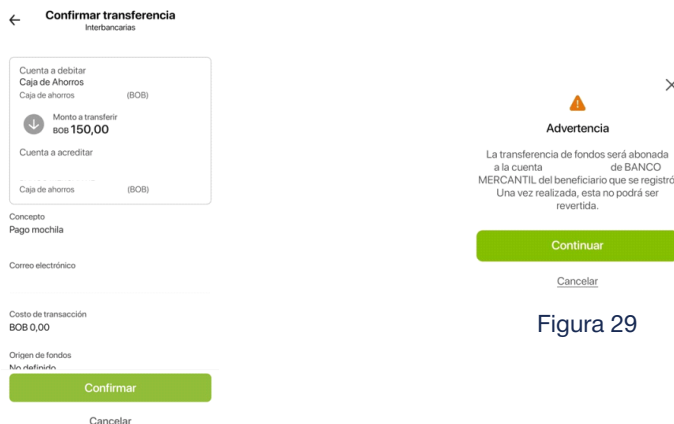


Figura 28

Para finalizar la transferencia, autoriza la operación, la aplicación BC Móvil validará automáticamente el Soft Token generado para la transacción:



Figura 25

Una vez concluida la validación, la transferencia se habrá realizado correctamente:



Figura 31

Transacciones con QR, realiza pagos o cobros desde BC Móvil

Ingresa a la aplicación BC Móvil y selecciona la opción "QR" en la parte inferior derecha:



Figura 1

Haz clic en QR: si deseas cobrar selecciona "**Generar QR**":



Figura 2

También puedes generar códigos QR de acuerdo a tus necesidades:

- **Generar un código QR con monto y de pago único**

1. Selecciona la cuenta a acreditar.
2. Habilita la opción "**Ingresar monto**".
3. Registra el importe que deseas recibir.
4. Ingresa el "**Concepto**" de la operación.
5. Presiona "**Continuar**" para generar el código QR.

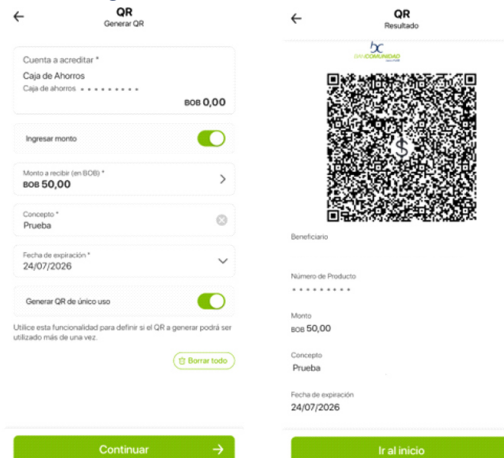


Figura 3

- Generar un código QR sin monto y de pago único

1. Selecciona la cuenta a acreditar.
2. Ingresa el "**Concepto**" de la operación.
3. Activa únicamente la opción "**Generar QR de único uso**".
4. Presiona "**Continuar**" para generar el código QR.

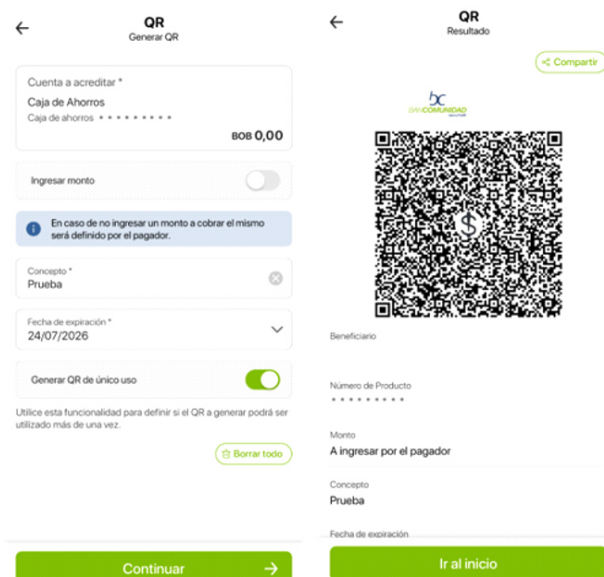


Figura 4

- Generar un código QR con monto para múltiples pagos

1. Selecciona la cuenta a acreditar.
2. Habilita la opción "**Ingresar monto**".
3. Registra el importe que deseas recibir.
4. Ingresa el "**Concepto**" de la operación.
5. Presiona "**Continuar**" para generar el código QR.

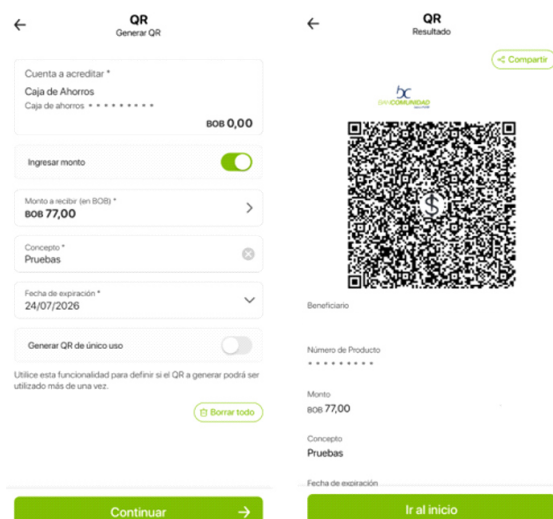


Figura 5

Consejos de Seguridad para el uso de tu BC Móvil

Para proteger el acceso a la aplicación BC Móvil, habilita en tu dispositivo mecanismos de seguridad como contraseña, patrón de desbloqueo, huella digital o reconocimiento facial. Asimismo, procura resguardar tu dispositivo ante pérdidas, robos o el acceso de terceros.

Bancomunidad Banco PyME ha implementado diversos mecanismos de seguridad para proteger tus operaciones; patrón de desbloqueo, huella digital o reconocimiento facial. Asimismo, procura resguardar tu dispositivo ante pérdidas, robos o el acceso de terceros.

- Realiza tus transacciones únicamente desde dispositivos y lugares seguros y de confianza. Evita efectuar operaciones financieras en espacios públicos o con alta exposición a terceros.
- Tu dispositivo móvil se convierte en una herramienta para realizar operaciones financieras; por ello, evita prestarlo o permitir que otras personas accedan a su contenido.
- No respondas mensajes, llamadas o conversaciones provenientes de remitentes desconocidos. Verifica el origen de las comunicaciones recibidas y bloquea contactos sospechosos.
- El Banco PyME de la Comunidad S.A. nunca solicitará información confidencial mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio de comunicación.
- No compartas, divulgues ni muestres información sensible como:
 - Usuario de acceso.
 - Contraseñas
 - Claves secretas.
 - Códigos PIN.
 - Códigos de verificación.
 - Soft Token
 - Correos electrónicos registrados.
 - Números telefónicos asociados a sus cuentas.
- No descargues ni instales aplicaciones de procedencia desconocida o no autorizada. Si identificas comportamientos inusuales o sospechosos en tu dispositivo móvil evita realizar operaciones financieras hasta verificar su seguridad.
- Nunca proporciones información bancaria o personal a terceros mediante formularios, llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos.
- Utiliza tus claves secretas de forma personal y no las compartas con terceros.
- Mantén habilitado el Soft Token únicamente en dispositivos de uso personal.
- Revisa periódicamente los movimientos y transacciones realizadas desde BC Móvil.
- Una vez concluida una operación, cierra correctamente la aplicación.
- Verifica los mensajes de confirmación de las operaciones efectuadas.
- Cambia periódicamente tu contraseña y claves secretas para fortalecer la seguridad de tus cuentas.

Guía para recuperación de la contraseña desde la App BC Móvil

Para restablecer tu contraseña en caso de olvido es necesario que hayas completado previamente el registro inicial en Banca por Internet en el Banco y que hayas iniciado sesión al menos una vez.

En caso de olvido de contraseña sigue los pasos:

Paso 1: En la pantalla de inicio de sesión, ingresa tu usuario y selecciona la opción "**¿Olvidaste tu contraseña?**", como se muestra en la Figura 1.

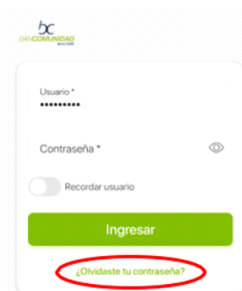


Figura 1

Paso 2: Ingresa tu nombre de usuario y el correo electrónico asociado a tu cuenta y presiona el botón "**Continuar**", como se muestra en la Figura 2.

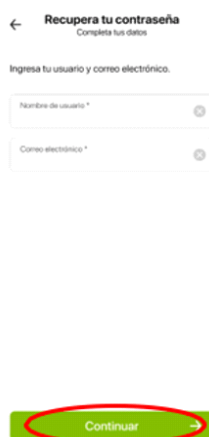


Figura 2

Paso 3: Ingresa la clave temporal recibida mediante mensaje SMS y correo electrónico. A continuación, presiona el botón "**Continuar**", como se muestra en la Figura 3.



Figura 3

Paso 4: Ingresa el código de verificación recibido en el correo electrónico registrado en tu cuenta, en un mensaje con el asunto "**Código de verificación de Bankingly**" y luego, presiona el botón "**Continuar**", como se muestra en la Figura 4.

Recupera tu contraseña
Código de verificación vía correo electrónico

Ingresa el código que enviamos a
usuario04@gmail.com

[Vuelve a enviar el código](#)

Figura 4

Paso 5: Ingresa tu nueva contraseña y confirma en el campo correspondiente. Una vez completados ambos campos correctamente, se habilitará el botón "**Continuar**", presiona "**Continuar**" para finalizar el proceso, como se muestra en la Figura 5.

Recupera tu contraseña
Restablece tu contraseña

Contraseña *

Confirma la contraseña *

La contraseña debe cumplir las siguientes características:

- Al menos un número
- Al menos una letra minúscula
- Al menos una letra mayúscula
- La contraseña debe tener entre 8 y 20 caracteres

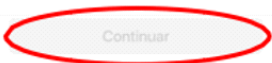


Figura 5

Nota: Una vez realizado el cambio de contraseña, recibirás un correo electrónico de confirmación indicando que tu contraseña ha sido actualizada correctamente.

Paso 6: Al concluir el restablecimiento de contraseña, se mostrará un mensaje de confirmación indicando que la operación fue realizada con éxito, presiona el botón "Ir a inicio" para regresar a la pantalla principal, como se muestra en la Figura 6.

Tu contraseña ha sido restablecida con éxito.

Ya puedes comenzar a utilizar nuestros servicios.

Ir al inicio

Figura 6

Guía para recuperación de la contraseña desde COMUNET

Para restablecer tu contraseña, en caso de olvido, es necesario que hayas completado previamente el registro inicial en Banca por Internet en el Banco y que hayas iniciado sesión al menos una vez.

Sigue los pasos descritos a continuación:

Paso 1: En la pantalla de inicio de sesión, ingresa tu usuario y haz clic en el botón **"Ingresar"**, como se muestra en la Figura 1.

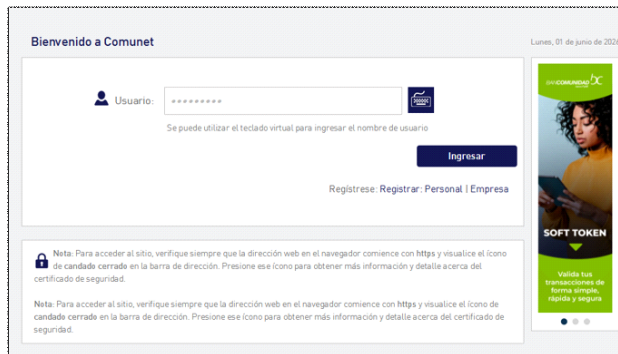
La imagen muestra la interfaz de usuario para iniciar sesión en Comunet. En la parte superior, hay un encabezado que dice "Bienvenido a Comunet" y la fecha "Lunes, 01 de junio de 2024". El formulario principal tiene un campo de "Usuario:" con un ícono de usuario y un botón "Ingresar". Debajo del campo de usuario, hay un texto que dice "Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario". En la parte inferior del formulario, hay un enlace "Regístrate: Registrar: Personal | Empresa". A la derecha, hay un banner promocional para "SOFT TOKEN" que dice "Valida tus transacciones de forma simple, rápida y segura".

Figura 1

Paso 2: En la pantalla de inicio de sesión, selecciona la opción **"¿Ha olvidado su contraseña?"** y haz clic en el botón **"Siguiente"**, como se muestra en la Figura 2.

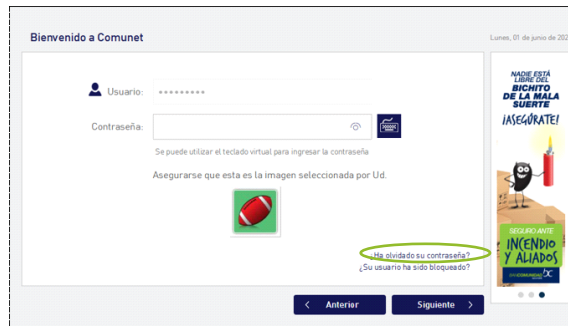
La imagen muestra la misma interfaz de usuario que en la Figura 1, pero con el campo de "Contraseña:" visible. Debajo del campo de contraseña, hay un texto que dice "Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar la contraseña" y "Asegurarse que esta es la imagen seleccionada por Ud.". Hay un ícono de un balón de fútbol. En la parte inferior, hay un botón "Anterior" y un botón "Siguiente". A la derecha, hay un banner promocional para "BICHITO DE LA MALA SUERTE" que dice "¡ASEGÚRATE!".

Figura 2

Paso 3: Se mostrará la pantalla **"Olvido de contraseña"**. Ingresa la clave temporal recibida mediante mensaje SMS y correo electrónico y haz clic en el botón **"confirmar"**, como se muestra en la Figura 3.

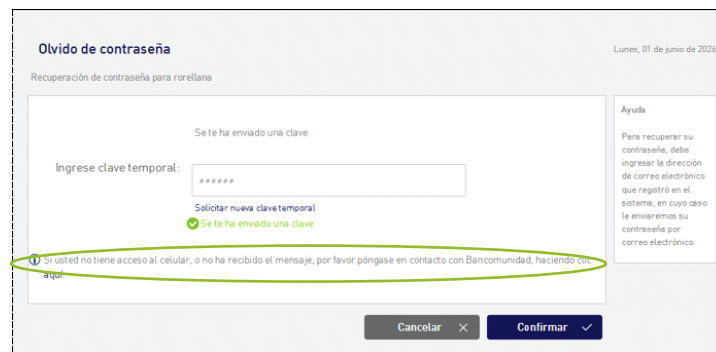
La imagen muestra la interfaz de usuario para recuperar la contraseña. El encabezado dice "Olvido de contraseña" y la fecha "Lunes, 01 de junio de 2024". El subtítulo es "Recuperación de contraseña para rellena". El formulario principal tiene un campo "Ingresa clave temporal:" con un ícono de clave y un botón "Solicitar nueva clave temporal". Debajo del campo, hay un texto que dice "Se te ha enviado una clave" y "Se te ha enviado una clave". A la derecha, hay un banner promocional para "Ayuda" que dice "Para recuperar su contraseña, debe ingresar la dirección de correo electrónico que registró en el sistema, en cuyo caso le enviaremos su contraseña por correo electrónico." En la parte inferior, hay un botón "Cancelar" y un botón "Confirmar".

Figura 3

Paso 4: Ingresa la dirección de correo electrónico asociada a tu cuenta, completa la validación CAPTCHA para verificar que no eres un robot y haz clic en el botón "**Confirmar**", como se muestra en la Figura 4.

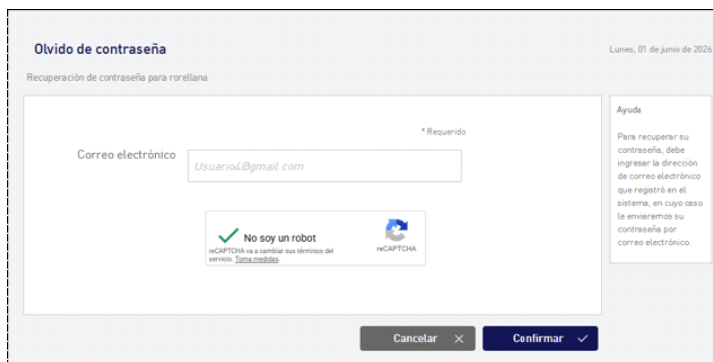


Figura 4

Paso 5: Si la información ingresada es correcta, el sistema mostrará un mensaje confirmando el envío de un correo electrónico con las instrucciones para el restablecimiento de contraseña. Posteriormente, recibirás un mensaje con el asunto "Aviso de nueva contraseña", como se muestra en la Figura 5.



Figura 5

Paso 6: Abre el correo electrónico recibido con el asunto "**Aviso de nueva contraseña**" y haz clic en el enlace "**Para cambiar su contraseña HAGA CLIC AQUÍ**". El sistema lo redirigirá automáticamente a la plataforma **COMUNET** para continuar con el proceso de cambio de contraseña, como se muestra en la Figura 6.



Figura 6

Nota: Si el enlace recibido ha expirado, deberás solicitar uno nuevo acercándote a cualquier agencia del Banco PyME de la Comunidad S.A. Para ello, comunícate con el personal de Plataforma de Atención al Cliente, quien te brindará la asistencia correspondiente.

Paso 7: En la página de **COMUNET**, ingresa tu nueva contraseña, confírmala en el campo correspondiente. y haz clic en el botón "**Confirmar**", como se muestra en la Figura 7.

Figura 7

Nota: Una vez realizado el cambio de contraseña, recibirás un correo electrónico de confirmación indicando que tu contraseña ha sido actualizada correctamente.

Paso 8: Después de completar satisfactoriamente el proceso de restablecimiento de contraseña, serás redirigido a la pantalla de bienvenida de **COMUNET**, en esta pantalla deberás responder a la pregunta de seguridad asociada a tu cuenta y haz clic en el botón "**Confirmar**", como se muestra en la Figura 8.

Figura 8

Guía para desbloqueo de usuario

En caso de bloqueo ocasionado por intentos fallidos de ingreso de contraseña, errores en la respuesta a las preguntas de seguridad o bloqueos relacionados con el Soft Token puedes usar la presente Guía para desbloqueo de usuario los pasos a continuación:

Desbloqueo de usuario desde BC Móvil

Paso 1: En la pantalla de inicio de sesión, selecciona la opción "**¿Bloqueaste tu usuario? Desbloquea**".

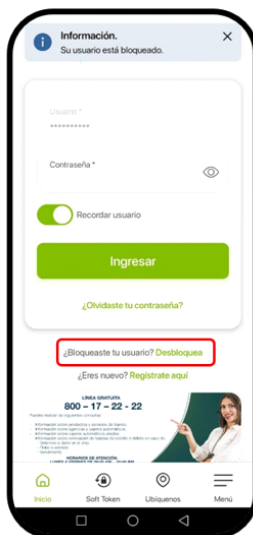


Figura 1

Paso 2: Ingresa tu nombre de usuario y el correo electrónico asociado a tu cuenta, estos datos serán validados para el envío de una clave temporal de desbloqueo.

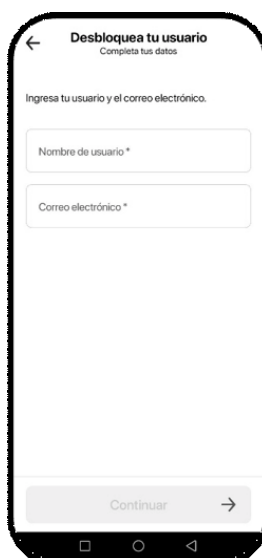


Figura 2

Paso 3: Revisa los mensajes SMS y/o tu correo electrónico y una vez recibida la clave temporal de verificación ingrésela en los campos correspondientes, una vez completado el proceso presiona "**Continuar**".

The screenshot shows a mobile app interface titled "Desbloquea tu usuario" with the subtitle "Código SMS". It prompts the user to "Ingresa el código que enviamos a tu teléfono." and provides five empty input boxes for the code. Below the boxes, it says "Podrás solicitar un nuevo código en 59". At the bottom, there is a green "Cancelar" button.

Figura 3

Paso 4: Revisa nuevamente tu correo electrónico al que debe llegar un segundo código de verificación como medida adicional de seguridad. Si no encuentras el mensaje en la bandeja principal, verifica la carpeta de correo no deseado (spam) u otras categorías.

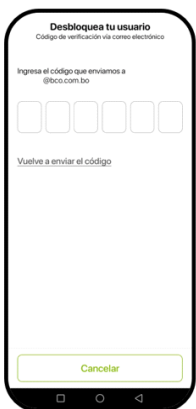
The screenshot shows a mobile app interface titled "Desbloquea tu usuario" with the subtitle "Código de verificación vía correo electrónico". It prompts the user to "Ingresa el código que enviamos a @tco.com.bo" and provides five empty input boxes for the code. Below the boxes, it says "Vuelve a enviar el código". At the bottom, there is a green "Cancelar" button.

Figura 4

Una vez completadas estas validaciones, continúa con los pasos específicos dependiendo el tipo de bloqueo:

1. Desbloqueo por intentos fallidos de contraseña

Paso 1: Después de completar las validaciones descritas anteriormente, el sistema te solicitará registrar una nueva contraseña que cumpla con los requisitos de seguridad establecidos.

The screenshot shows a mobile app interface titled "Desbloquea tu usuario" with the subtitle "Restablece tu contraseña". It has two input fields: "Contraseña*" and "Confirma la contraseña*", both with masked characters and toggle icons. Below the fields, it lists requirements: "La contraseña debe cumplir las siguientes características:" followed by three green checkmarks: "Al menos un número", "Al menos una letra minúscula", and "Al menos una letra mayúscula". A fourth requirement is "La contraseña debe tener entre 8 y 20 caracteres". At the bottom, there are green "Continuar" and "Cancelar" buttons.

Figura 1

Paso 2: Una vez registrada la nueva contraseña, tu usuario será desbloqueado y podrás iniciar una nueva sesión.

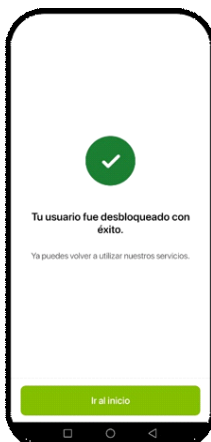


Figura 2

2. Desbloqueo por preguntas de seguridad

Paso 1: Una vez registrada la nueva contraseña, tu usuario será desbloqueado y podrás iniciar una nueva sesión.

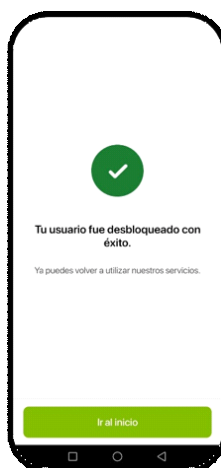


Figura 1

Paso 2: Al iniciar sesión nuevamente, el sistema te solicitará registrar tus preguntas y respuestas de seguridad. Una vez concluido este registro, podrás utilizar la aplicación de forma segura.

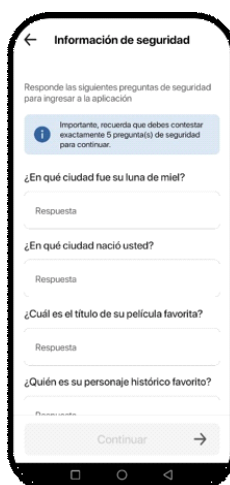


Figura 2

3. Desbloqueo por Soft Token

Paso 1: Después de completar las validaciones descritas anteriormente, tu usuario será desbloqueado automáticamente.

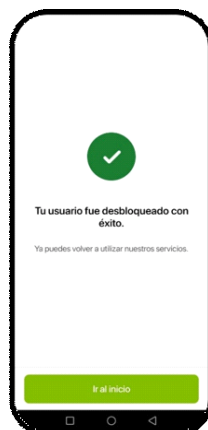


Figura 1

Paso 2: Al iniciar sesión nuevamente, te mostrará un mensaje indicando que el Soft Token ha sido activado correctamente. A partir de ese momento, podrás utilizar la aplicación de forma segura y con normalidad.



Figura 2

Desbloqueo de usuario desde la Banca por Internet (COMUNET)

Sigue los pasos descritos a continuación

Paso 1: Ingresa a la plataforma de Banca por Internet (COMUNET) e introduce tu usuario.

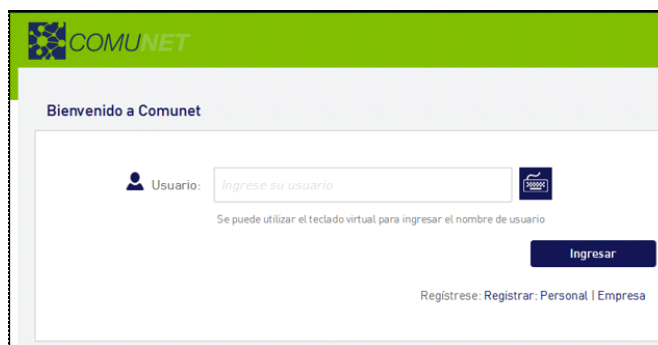


Figura 1

Paso 2: Si tu usuario se encuentra bloqueado, se mostrará un mensaje informativo y debes seleccionar la opción: "**¿Su usuario ha sido bloqueado?**".

Figura 2

Paso 3: Ingresa el correo electrónico asociado a tu cuenta, completa la validación CAPTCHA y haz clic en "**Confirmar**".

Figura 3

A continuación, se mostrará un mensaje indicando que se ha enviado un correo electrónico con las instrucciones para realizar el desbloqueo.

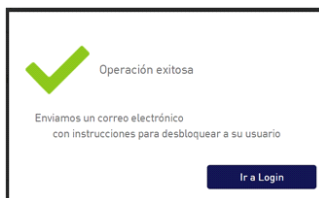


Figura 4

Paso 4: Revisa la bandeja de entrada de tu correo electrónico, recibirás un mensaje con el asunto "**Desbloqueo de usuario**", donde se mostrará tu usuario y la fecha de expiración del enlace. Selecciona el botón "**Desbloquear mi usuario**" para continuar con el proceso.

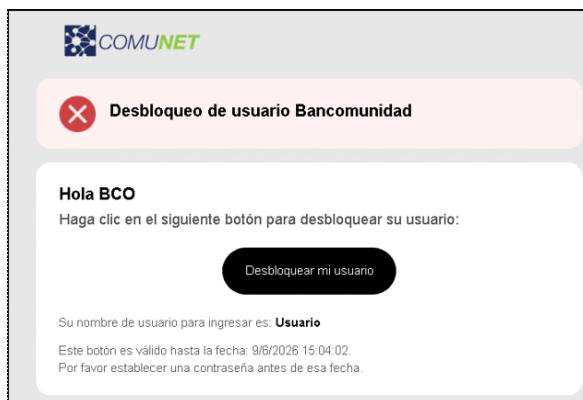


Figura 5

Paso 5: Revisa los mensajes SMS y el correo electrónico registrado para obtener la clave temporal de verificación. Si no encuentras el mensaje en la bandeja principal, verifica las carpetas de correo no deseado (spam) u otras categorías.

Paso 6: Ingresa la clave temporal recibida y haz clic en "**Siguiente**" para continuar.

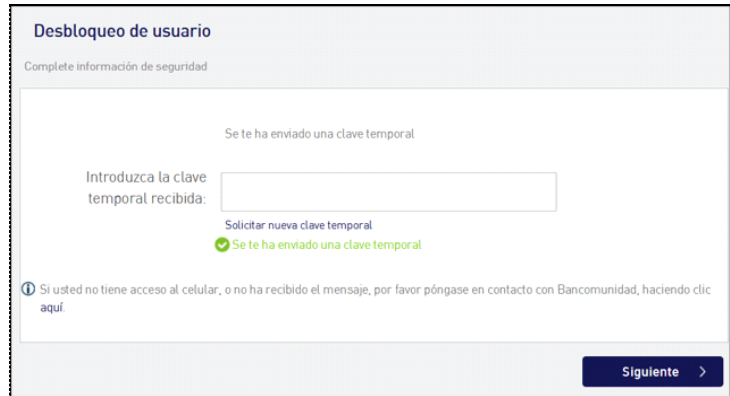


Figura 6

Una vez completadas estas validaciones, continúa con el procedimiento específico según el tipo de bloqueo presentado:

1. Desbloqueo por intentos fallidos de contraseña

Paso 1: El sistema mostrará un mensaje indicando que tu usuario ha sido desbloqueado correctamente y debes registrar una nueva contraseña que cumpla con los requisitos de seguridad establecidos.

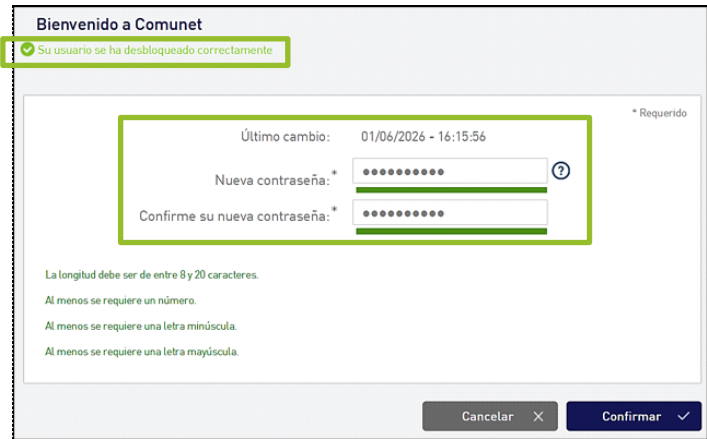


Figura 1

Paso 2: Una vez registrada la nueva contraseña, ingresa la respuesta a tu pregunta de seguridad y continúa con el inicio de sesión.

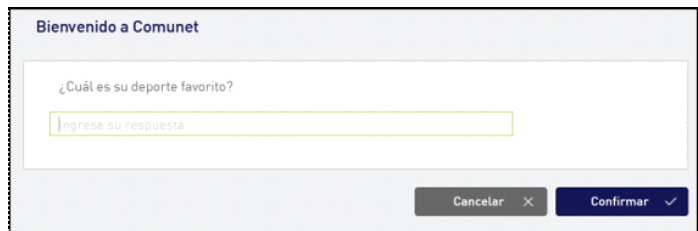


Figura 2

2. Desbloqueo por pregunta de seguridad

Paso 1: Después de validar la clave temporal, serás redirigido a la pantalla de bienvenida de **COMUNET**, se mostrará un mensaje indicando que tu usuario ha sido desbloqueado correctamente.

La imagen muestra la interfaz de usuario de la pantalla de bienvenida de Comunet. En la parte superior, hay un encabezado que dice "Bienvenido a Comunet" con un ícono de checkmark verde y el mensaje "Su usuario se ha desbloqueado correctamente". Debajo, hay un campo de texto etiquetado "Usuario:" con el placeholder "ingresa su usuario". A la derecha del campo está un ícono de un teclado virtual. Debajo del campo, hay un texto que dice "Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario". En la parte inferior derecha, hay un botón azul que dice "Ingresar".

Figura 1

Paso 2: Al iniciar sesión nuevamente, deberás registrar tus preguntas y respuestas de seguridad, una vez completado el registro requerido, haz clic en "**Confirmar**" para finalizar el proceso.

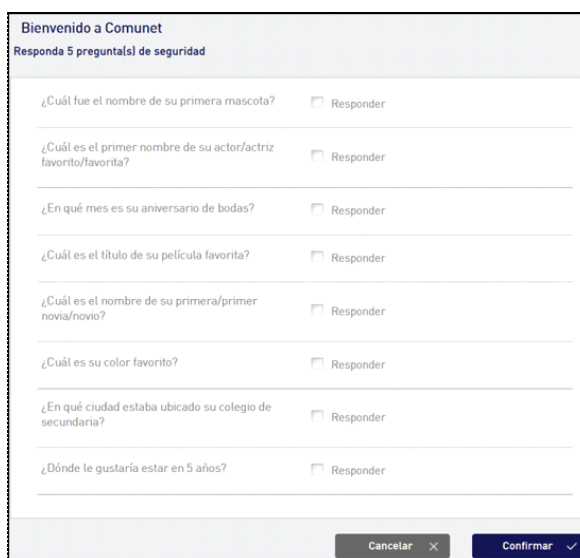
La imagen muestra la interfaz de usuario de la pantalla de registro de preguntas de seguridad. En la parte superior, hay un encabezado que dice "Bienvenido a Comunet" y "Responda 5 pregunta(s) de seguridad". Debajo, hay una lista de preguntas con un campo de texto y un botón "Responder" a la derecha. Las preguntas son: "¿Cuál fue el nombre de su primera mascota?", "¿Cuál es el primer nombre de su actor/actriz favorito/favorita?", "¿En qué mes es su aniversario de bodas?", "¿Cuál es el título de su película favorita?", "¿Cuál es el nombre de su primera/primer novia/novio?", "¿Cuál es su color favorito?", "¿En qué ciudad estaba ubicado su colegio de secundaria?", y "¿Dónde le gustaría estar en 5 años?". En la parte inferior, hay dos botones: "Cancelar" con un ícono de X y "Confirmar" con un ícono de checkmark verde.

Figura 2

3. Desbloqueo por Soft Token

Paso 1: Después de validar la clave temporal, el sistema mostrará un mensaje indicando que tu usuario ha sido desbloqueado correctamente.

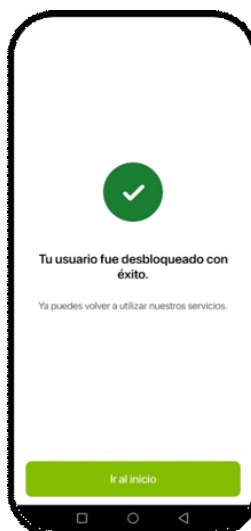


Figura 1

Paso 2: Al iniciar sesión nuevamente, el sistema activará nuevamente el proceso de configuración del Soft Token para que puedas continuar operando con normalidad.



Figura 2