



## **Preguntas Frecuentes**

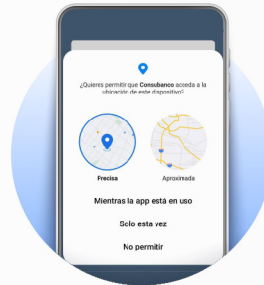
*Aplicación móvil para Clientes*

*Consubanco*



## Escenario

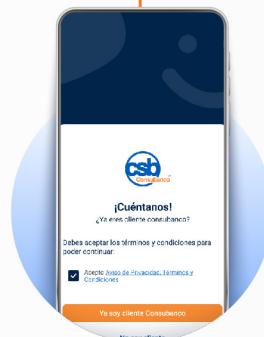
1. ¿Cómo puedo configurar la geolocalización?



## Solución

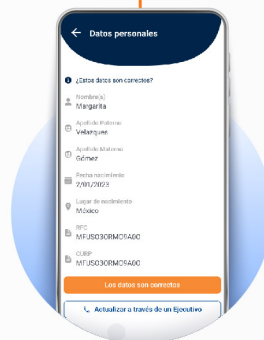
- Es necesario otorgar el permiso de ubicación del dispositivo (Geolocalización) para poder utilizar todas las funciones de la aplicación, en caso contrario no se podrá hacer uso de ella.

2. ¿Cómo identificar si soy cliente?



- En caso de que tengas un producto contratado con nosotros o en su caso tengas un trámite en proceso, debes seleccionar la opción "Si soy cliente".

3. ¿Qué puedo hacer si mis datos son incorrectos?



- En caso de que tengas un producto contratado con nosotros o en su caso tengas un trámite en proceso, debes seleccionar la opción "Si soy cliente".

4. ¿En dónde puedo descargar la aplicación?



- La aplicación se encuentra disponible en las tiendas digitales PlayStore (Android) y AppStore (iPhone).

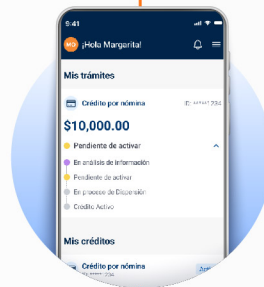
5. ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña?



- Se puede recuperar la contraseña desde la aplicación. En tu inicio de sesión selecciona la opción "Olvidé mi contraseña". Realiza los siguientes pasos:

1. Solicitar código OTP que llegará a tu celular.
2. Ingresar el código enviado.
3. Crear una nueva contraseña
4. Con tu nueva contraseña puedes ingresar a la App.

6. ¿Cómo puedo ver el estatus de mis trámites?



- Al tener un trámite activo con CSB, se puede visualizar el estatus del mismo en el "Home" de la aplicación o en el apartado de "Crédito".

En la sección de mis trámites al seleccionar el estatus, podrás visualizar como va avanzando tu trámite conforme a los diversos estatus de validación.

## 7. ¿Cómo puedo activar mi crédito?

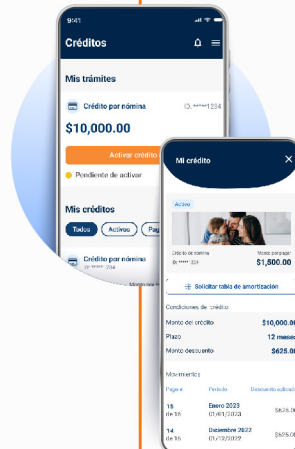


- Existen diferentes formas:

1.- Ingresas a “Consubanco” desde que se genera tu solicitud y en la opción de “trámites” se visualizan los diferentes estatus, cuando se aprueba se habilitará el botón “Activa tu crédito”.

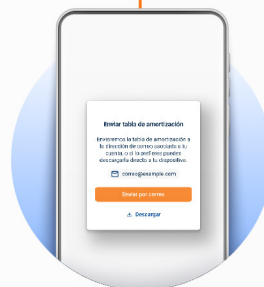
2.- Al momento que un crédito esté listo para activarse, te llegará un SMS, WA y correo con un link que te llevará a la aplicación- por este medio se va a redirigir una vez hayas iniciado sesión a la activación del crédito.

## 8. ¿En dónde puedo visualizar mis créditos?



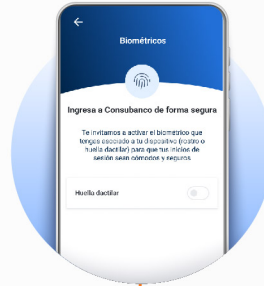
En el apartado de “Crédito” puedes visualizar tus créditos con estatus “Activo” o “Pagado”, al seleccionarlo te mostrará todo el detalle del crédito seleccionado.

## 9. ¿Cómo descargo la tabla de amortización de mi crédito?



- Al ingresar al detalle de mi crédito, selecciona la opción “Solicitar tabla de amortización”. La tabla la puedes obtener por correo o realizando una descarga.

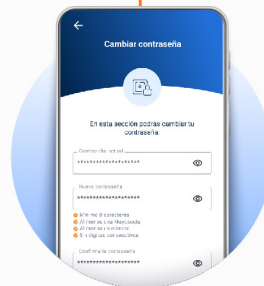
10. ¿Dónde puedo activar el acceso por medio de biométricos si no fueron activados en el enrolamiento?



- Los biométricos dentro de la aplicación se pueden activar a través del menú lateral, seleccionando la opción “Biométricos”, te permite activar el biométrico que tengas registrado en tu dispositivo.

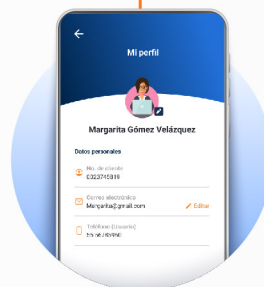
Recuerda que cualquier biométrico guardado en tu celular, puede ser utilizado para iniciar sesión.

11. ¿Puedo realizar cambio de contraseña dentro de la app?



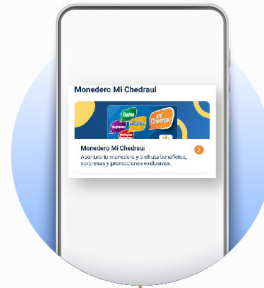
- En el menú lateral puedes ingresar a la sección “Cambiar contraseña”; para realizar el cambio solo debes confirmar tu contraseña actual y podrás ingresar tu nueva contraseña.

12. ¿Dónde puedo consultar o editar Mi perfil?



- Los datos que se tienen asociados en la cuenta podrán consultarse en el menú lateral en la sección “Mi perfil” y se mostrarán los siguientes datos:
  - No. de cliente
  - Correo electrónico
  - Teléfono

**13.** ¿Cómo puedo abrir mi Monedero MiChedraui?



- El Monedero MiChedraui se puede abrir en el “Home” ingresando al “Banner de apertura de Monedero”.

Solo debes aceptar Términos y condiciones, y con un solo clic se crea. En caso de que ya cuentes con un Monedero se te mostrará en pantalla.

**14.** ¿Dónde puedo consultar el saldo del Monedero MiChedraui?



- El saldo de tu Monedero MiChedraui puede ser consultado en el inicio de sesión y desde el Home de la aplicación.

Al seleccionar la consulta del Monedero puedes visualizar tu saldo y el número de Monedero.

**15.** ¿Cuáles son los medios de atención por si tengo dudas y/o aclaraciones?



- Línea de atención al cliente:  
800 277 8376

Correo electrónico:  
atencionusuarios@consubanco.com

Síguenos en Facebook:  
Consubanco

*Aplicación móvil para Clientes*  
*Consubanco*

