

FAQ/Help	Answer Content
Is my online Username and Password the same for the App?	Yes you will use the same online website credentials to log into the Mobile App.
Why do I have to create an account?	You'll need to create a new App account for Prepaid Mobile Services since this service is separate from our other services that Bank of America or its affiliates also provide. Prepaid Mobile Services do not require you to enroll in other services first.
How do I sign in?	Sign in using the same credentials as the online website. The website is the URL address listed on the back of your card.
How do I add a card?	You will be prompted to add a card after you create your account. If you don't add a card immediately, you will be asked to add a card when you sign in again. If you have additional cards you will need multiple sign in credentials, same as the online website. The online website URL address is noted on the back of your card
How do I activate my card?	On the mobile app sign in screen you will need to select the button Activate card. The app will walk you through the activation process.
How do I edit my card information?	Select the edit card button.
How do I manage my account information?	To manage your account, go to your User Profile under Settings to edit your password, email address and mobile phone numbers. This will only update your Prepaid Mobile Services profile. You will also need to update your website profile (if Applicable).
Will changes made on the App update my profile for the website?	<p>Changes made to your email or phone number in your profile settings will not update your information on the Prepaid website.</p> <p>If you are, however, changing the email or phone number in your mobile Alert Settings under the Alerts Option, this will also update the alert settings on the website.</p>
Can I suspend my card?	<p>Yes. If you have temporarily misplaced your card and don't want to authorize new purchases or transfers you may choose to suspend your card through the mobile App or website.</p> <p>A suspended card will still allow some activity such as: credits, dispute adjustments, deposits, fees and previously authorized purchases.</p> <p>Mobile App –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select Card Controls</li> <li>2. Toggle the Suspend switch</li> <li>3. A window will appear asking the user to confirm the action, select Suspend</li> <li>4. Your card is now suspended from use.</li> </ol> <p>Website –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigate to "My Settings."</li> <li>2. Select Suspend Card.</li> <li>3. A confirmation screen will display.</li> <li>4. Select Suspend to confirm the action</li> <li>5. Your card is now suspended from use.</li> </ol>

How do I reactivate (un-suspend) my card?	<p>To reactivate (un-suspend) a card, simply login to the mobile App or the website.</p> <p>Mobile App –</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigate to the main page for the card you want to reactivate.</li> <li>2. Select reactivate.</li> <li>3. A confirmation screen will display.</li> <li>4. Your card is now active and ready for use</li> </ol> <p>Website – upon login</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select Reactivate Card along the top of the page after sign on.</li> </ol> <p>If you navigate to different pages while on the website before you reactive (un-suspend) the card, the reactivate message will be lost.</p> <p>To reactivate:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigate to “My Settings.”</li> <li>2. Select Reactivate Card.</li> <li>3. A confirmation screen will display.</li> <li>4. Select Reactivate to confirm the action</li> <li>5. Your card is now active and ready for use.</li> </ol>
What happens when I delete my profile?	<p>When you delete your profile on the App, we will delete your Prepaid Mobile Services account from this phone and all of the associated personal information and card information that we've collected from you from this phone.</p> <p>You will no longer have access to your Prepaid Mobile Services account on the App.</p> <p>Your cards and accounts you may have created for other services unrelated to the Prepaid Mobile Services will not be affected. You can continue to use your other cards and access other services after deleting your profile.</p> <p>To re-add a card that was previously deleted, select the Add Card option under Settings.</p>
Who do I contact if I am having problems with the App or card?	Please call the number on back of your card.
Why do I need to verify my email address?	We will occasionally send you account management messages to notify you of activity on your Prepaid Mobile Services account. For your security, we verify your email address to ensure you are the owner of this account and can receive these messages.
What do I do with the email verification code?	Once you receive your email verification code, return to the Bank of America Prepaid App and enter the code to confirm your email address.
I haven't received a code to verify my email address. What do I do?	The verification code may take a few minutes to arrive in your inbox, depending on your connection and email service. If you still haven't received the code, you can request another code from the App.
How many incorrect login attempts do I get before my account is locked?	The App will lock for 30 minutes after 6 failed login attempts are consecutively entered.
How do I unlock my account due to failed login attempts?	The 30 minute lockout must be observed before you can start the Forgot Password or Forgot Username flow.

Can someone get my card number or personal information from this App?	<p>We do not store account information on your device unless you've turned on quick access which displays your balance before you log in.</p> <p>We use SSL to encrypt your personal and account related information.</p>
	We recommend not storing your User ID or Password in other Apps (such as notes or memo pad) so if your phone is lost or stolen, the login information is not accessible.
Will I ever be asked to share my User ID or Password?	<p>No, Bank of America will never request your Username or Password. Some websites and software offer tools or help with managing your accounts. If you give them your Username and password, you may risk unauthorized activity or fraud on your account.</p> <p>If you have already provided your Username and Password to a 3<sup>rd</sup> party and want to protect yourself, please change your password immediately. If you see suspicious activity, please report it immediately by calling the number on the back of your card.</p>
What are some tips to avoid fraud?	<p>Sometimes criminals will try to trick individuals into disclosing personal information in a text, email or on a phone call. Phony emails may direct you to a fraudulent website that looks like a Bank of America website. These phony emails may even ask you to call a phone number and provide account information. Please remember that:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank of America will never ask you in an email or text to disclose any personal information, such as your Social Security Number, PIN (Personal Identification Number) or Prepaid Card Number</li> <li>• Offers that sound too good to be true often are. You may be asked to fill out a short survey in exchange for money being credited to your account at the account number you provide. Bank of America will never request your information in this way</li> <li>• Claims that your account may be closed if you fail to confirm, verify or authenticate personal information are not from Bank of America</li> </ul> <p>If you receive a suspicious email or are directed to a website that also looks like Bank of America, report it to <a href="mailto:abuse@bankofamerica.com">abuse@bankofamerica.com</a> and then delete the suspicious email.</p> <p>For additional information on preventing Fraud, please visit <a href="http://www.bankofamerica.com/prepaidprivacy">www.bankofamerica.com/prepaidprivacy</a></p>
Can I add my personal Bank of America credit or debit card to this App?	No. This App is for Bank of America prepaid products only.
Are there fees to use the Bank of America Prepaid App?	We do not charge a fee but message and data rates from your mobile telecommunications service provider may apply.
What are alerts?	Alerts are notifications we send you regarding activity on your card. You can subscribe to receive alerts by navigating to "Alerts".

How do I receive alerts?	You can choose to receive alerts through text messaging or email. If you choose text messaging, you will receive messages from either 868472 or 288472. Please note: Message and data rates from your mobile telecommunications service provider may apply.
How do I manage my Alerts?	You can manage your alerts, including how you want to receive your alerts, within your application on your mobile phone. To manage your alerts: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select Alerts.</li> <li>2. Select a card to manage alerts.</li> <li>3. The next screen will display delivery methods and the alerts currently available.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Select Edit to manage your email or phone number information.</li> <li>5. Toggle alerts on or off</li> </ol>
Why is the contact information for prepaid alerts separate from the contacts I have added to my account?	For prepaid alerts, you can manage and use the contact information directly associated with your prepaid card. Any changes made using this service will be applied to your prepaid card account.  To manage your prepaid card contact information, navigate to Alerts for your prepaid card and select "Delivery Methods".
What if I want to delete my Prepaid Mobile Services account?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select the Menu icon.</li> <li>2. Select Settings.</li> <li>3. Select Delete Profile.</li> <li>4. A message "Are you sure you want to delete your profile?" will appear.</li> <li>5. Select Continue.</li> <li>6. Once the profile is deleted you will no longer have access to the Prepaid Mobile App.</li> </ol> <p>You will need to re-enroll if you want access to the App again.</p>
Can my Prepaid Mobile Services App session time out?	Yes, for security purposes after 8 minutes of inactivity, the session will expire and you will need to log in again.
How do I reset my password if I forgot my password?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select Forgot? In the Password section of the Log in screen.</li> <li>2. Enter Username and select Send Instructions.</li> <li>3. A verification email will be sent to your primary email address.</li> <li>4. Enter the Verification code provided in the email on the Verify Email Address screen.</li> <li>5. Select Continue.</li> <li>6. Enter a new password and confirm password on the Reset Password screen.</li> <li>7. Select Reset Password.</li> </ol>
What if I don't receive the Password reset email?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tap on Send Another Code.</li> <li>2. A verification email will be sent to your primary email address.</li> <li>3. Enter the Verification code provided in the email on the Verify Email Address screen.</li> <li>4. Select Continue.</li> <li>5. Enter a new password and confirm password on the Reset Password screen.</li> <li>6. Select Reset Password.</li> </ol> <p>If you are still not receiving the verification email, check your spam or junk folder to see if the email was accidentally placed there. Sometimes the spam filter catches the email. Note: If you are using a work/employment email address and not receiving emails, confirm the email address and check your</p>

	spam folders. Then have your employer check to see if this type of email will be blocked.
The link with the Forgot Password email does not work?	<p>The link inside the Forgot Password email is only active for 30 minutes. If you try to click on it after that time period, you'll receive an error message. You will need to go through the Forgot Password process again to request another forgot password email.</p> <p>The limit to reset your password is 4 times within 24 hours.</p>
How many characters can be in my password?	Must be at least 8 characters with at least one numeric value. The password cannot be ascending or descending sequence (e.g., 123456789, 987654321) and 1 digit cannot make up over half the password.
What if I forgot my Username?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tap Forgot next to the Username on the Log in Screen.</li> <li>2. A system email will be sent to the primary email address you used to enroll into the Prepaid Card App.</li> </ol>
What if I change wireless carriers?	<p>If you do not change your mobile phone number and mobile device when you switch to another participating wireless carrier service, your service will work without interruption.</p> <p>If you do change your mobile device but not your phone number:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Download the App to your new mobile device.</li> <li>2. Log in to the App as usual.</li> </ol>
What if I upgrade my mobile device?	<p>If you upgrade your mobile device, you will most likely keep your current mobile number with your new device.</p> <p>You can download the application again and use your existing credentials to access your mobile account.</p> <p>If possible, delete the application from your old mobile phone before disposal.</p>
Do I need to register again if I change my mobile phone number?	<p>No, you can log in to the App with your existing credentials.</p> <p>You will need to update the phone number within the App.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Select the menu icon</li> <li>2. Select settings</li> <li>3. Select manage phone number</li> <li>4. Edit the existing phone number with the new phone number</li> <li>5. Save changes</li> </ol>

Preguntas frecuentes/Ayuda	Contenido de la respuesta
¿Mi Nombre de usuario y la Contraseña en línea son los mismos para la aplicación?	Sí, utilizará las mismas credenciales del sitio web en línea para iniciar una sesión en la aplicación móvil.
¿Por qué tengo que crear una cuenta?	Necesitará crear una nueva cuenta en la aplicación para los Servicios de prepago móviles, ya que este servicio es independiente de nuestros otros servicios que Bank of America o sus afiliadas también ofrecen. Los Servicios de prepago móviles no requieren que se inscriba en otros servicios primero..
¿Cómo inicio una sesión?	Inicie una sesión con las mismas credenciales que en el sitio web en línea. El sitio web es la dirección URL que figura en el reverso de su tarjeta.
¿Cómo agrego una tarjeta?	Se le pedirá que añada una tarjeta después de crear su cuenta. Si no añade una tarjeta inmediatamente, se le pedirá que añada una cuando vuelva a iniciar una sesión. Si tiene más tarjetas, necesitará varias credenciales de acceso, al igual que en el sitio web. La dirección URL del sitio web está anotada en el reverso de su tarjeta
¿Cómo activo mi tarjeta?	En la pantalla de inicio de sesión de la aplicación móvil deberá seleccionar el botón Activar tarjeta. La aplicación le guiará a través del proceso de activación.
¿Cómo edito la información de mi tarjeta?	Seleccione el botón editar tarjeta.
¿Cómo administro la información de mi cuenta?	Para administrar su cuenta, vaya a su Perfil de usuario en Configuraciones para editar su contraseña, dirección de correo electrónico y números de teléfono celular. Esto solamente actualizará su perfil en los Servicios Móviles de Prepago. También deberá actualizar su perfil en el sitio web (si corresponde).
¿Se actualizará mi perfil en el sitio web con los cambios que haga en la aplicación?	Los cambios que haga en su correo electrónico o número de teléfono en la configuración de su perfil no actualizarán la información en el sitio web de servicios de prepago.  Sin embargo, si cambia el correo electrónico o el número de teléfono en Configuraciones de alerta de la aplicación móvil en la opción Alertas, esto actualizará las configuraciones de alertas del sitio web.

¿Puedo suspender mi tarjeta?	<p>Sí. Si perdió temporalmente su tarjeta y no quiere autorizar nuevas compras o transferencias, puede elegir suspender la tarjeta a través de la aplicación móvil o el sitio web.</p> <p>La suspensión de la tarjeta permite realizar algunas actividades, como créditos, disputar ajustes, depósitos, cargos y compras autorizadas anteriormente.</p> <p>Aplicación móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Seleccione Controles de tarjeta.</li> <li>6. Alterne el botón Suspender.</li> <li>7. Aparecerá una ventana que le solicita al usuario confirmar la acción; seleccione Suspender.</li> <li>8. Se ha suspendido el uso de su tarjeta.</li> </ol> <p>Sitio Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Navegue a "Mis configuraciones".</li> <li>7. Seleccione Suspender tarjeta.</li> <li>8. Aparecerá una pantalla de confirmación.</li> <li>9. Seleccione Suspender para confirmar la acción</li> </ol>
------------------------------	---

	10. Se ha suspendido el uso de su tarjeta.
¿Cómo reactivo (inhabilito la suspensión) mi tarjeta?	<p>Para reactivar (inhabilitar la suspensión) una tarjeta, inicie sesión en la aplicación móvil o en el sitio web.</p> <p>Aplicación móvil:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Navegue a la página principal de la tarjeta que desea reactivar.</li> <li>6. Seleccione Reactivar.</li> <li>7. Aparecerá una pantalla de confirmación.</li> <li>8. Su tarjeta ya está activa y lista para utilizar.</li> </ol> <p>Sitio Web (luego de iniciar sesión)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Seleccione Reactivar tarjeta que está en la parte superior de la página después de iniciar sesión.</li> </ol> <p>Si navega a distintas páginas mientras está en el sitio web antes de reactivar (inhabilitar la suspensión) la tarjeta, se perderá el mensaje de reactivación.</p> <p>Para reactivar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Navegue a "Mis configuraciones".</li> <li>7. Seleccione Reactivar tarjeta.</li> <li>8. Aparecerá una pantalla de confirmación.</li> <li>9. Seleccione Reactivar para confirmar la acción</li> <li>10. Su tarjeta ya está activa y lista para utilizar.</li> </ol>

¿Qué sucede cuando elimino mi perfil?	<p>Si elimina su perfil en la aplicación, eliminaremos su cuenta de Servicios Móviles de Prepago de este teléfono y toda la información personal y de la tarjeta asociada que hemos recopilado de usted desde este teléfono.</p> <p>Ya no tendrá acceso a su cuenta de Servicios Móviles de Prepago en la aplicación.</p> <p>Las tarjetas y cuentas que pueda haber creado para otros servicios no relacionados con los Servicios Móviles de Prepago no se verán afectadas. Puede seguir utilizando sus otras tarjetas y accediendo a otros servicios después de eliminar su perfil.</p> <p>Para volver a agregar una tarjeta eliminada previamente, seleccione la opción Agregar tarjeta en Configuraciones.</p>
¿Con quién puedo comunicarme si tengo problemas con la aplicación o la tarjeta?	Llámenos al número que figura en el reverso de su tarjeta.
¿Por qué necesito verificar la dirección de correo electrónico?	Ocasionalmente, le enviaremos mensajes sobre la gestión de su cuenta para notificarle la actividad en su cuenta de los Servicios Móviles de Prepago. Para su seguridad, verificamos su dirección de correo electrónico a fin de garantizar que usted sea el propietario de esta cuenta y que pueda recibir estos mensajes.
¿Qué hago con el código de verificación por correo electrónico?	Cuando reciba el código de verificación por correo electrónico, vuelva a la Aplicación de Servicios de Prepago de Bank of America e ingrese el código para confirmar su dirección de correo electrónico.
No recibí el código para verificar mi dirección de correo electrónico. ¿Qué debo hacer?	El código de verificación puede tardar unos minutos en llegar a su casilla de correo, en función de su conexión y servicio de correo electrónico. Si todavía no recibió el código, puede pedir otro código en la aplicación.
¿Cuántos intentos de inicio de sesión incorrectos puedo tener antes de que se bloquee mi cuenta?	La aplicación se bloqueará por 30 minutos después de que se ingresen 6 intentos de inicio de sesión fallidos consecutivos.
¿Cómo desbloqueo mi cuenta debido a los intentos de inicio de sesión fallidos?	El bloqueo de 30 minutos debe ser observado antes de que pueda empezar el proceso de Olvidé la contraseña y Olvidé el nombre de usuario.
¿Puede alguien obtener mi número de tarjeta o información personal desde esta aplicación?	<p>No almacenamos información sobre la cuenta en su dispositivo, a menos que usted haya activado el acceso rápido, que le muestra su saldo antes de entrar.</p> <p>Utilizamos SSL para encriptar su información personal y la información relacionada con su cuenta.</p> <p>Le recomendamos no almacenar su Identificación de usuario ni Contraseña en otras aplicaciones (como las notas o los blocs de notas) para que, si extravía o le roban su teléfono, la información de inicio de sesión no esté disponible.</p>



¿Se me pedirá alguna vez compartir mi Identificación de usuario o Contraseña?	<p>No, Bank of America nunca le solicitará su Nombre de usuario o Contraseña. Algunos sitios web y programas informáticos ofrecen herramientas que le ayudan a gestionar sus cuentas. Si usted les da su Nombre de usuario y contraseña, puede poner en riesgo la actividad no autorizada o fraude en su cuenta.</p> <p>Si ya ha proporcionado su Nombre de usuario y contraseña a un tercero y desea protegerse a sí mismo, cambie su contraseña inmediatamente. Si ve alguna actividad sospechosa, infórmela de inmediato llamando al número que figura en el reverso de su tarjeta.</p>
¿Cuáles son algunos consejos para evitar el fraude?	<p>En ocasiones, los delincuentes intentarán engañar a las personas para que proporcionen información personal en un mensaje de texto, de correo electrónico o por teléfono. Los mensajes de correo electrónico falsos pueden dirigirle a sitios web fraudulentos que se parecen al sitio web de Bank of America. Estos mensajes de correo electrónico falsos incluso pueden solicitarle que llame a un número telefónico y suministre información sobre la cuenta. Recuerde lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank of America nunca le solicitará en un mensaje de correo electrónico o de texto que revele algún tipo de información personal, como su Número de Seguro Social, Número de Identificación Personal (PIN) o Número de Tarjeta de Prepago.</li> <li>• Las ofertas que suenan demasiado buenas para ser ciertas generalmente lo son. Posiblemente le soliciten completar una breve encuesta a cambio de dinero que se acreditará a su cuenta en el número de cuenta que suministre. Bank of America nunca le solicitará su información de esta manera.</li> <li>• Las afirmaciones que indican que su cuenta puede ser cerrada si usted no confirma, no verifica o no autentica información personal no son de Bank of America.</li> </ul> <p>Si usted recibe un mensaje de correo electrónico sospechoso o es dirigido a un sitio web que también se parece al sitio web de Bank of America, repórtelo a <a href="mailto:abuse@bankofamerica.com">abuse@bankofamerica.com</a> y luego elimine el mensaje de correo electrónico sospechoso.</p> <p>Para obtener información adicional sobre cómo prevenir el fraude, visite <a href="http://www.bankofamerica.com/prepaidprivacy">www.bankofamerica.com/prepaidprivacy</a></p>
¿Puedo agregar mi tarjeta de crédito o de débito personal de Bank of America a esta aplicación?	No. Esta aplicación es solamente para los productos de prepago de Bank of America.
¿Tiene algún cargo el uso de la Aplicación de servicios de Prepago de Bank of America?	No le cobramos ningún cargo, pero pueden aplicarse las tarifas de mensajes y datos de su proveedor de servicio de telecomunicaciones móviles.
¿Qué son las alertas?	Las alertas son notificaciones que le enviamos respecto de la actividad de su tarjeta. Se puede suscribir para recibir alertas navegando a "Alertas".
¿Cómo recibo alertas?	Puede elegir recibir alertas a través de mensajes de texto o correo electrónico. Si elige los mensajes de texto, recibirá mensajes de los números 868472 o 288472. Tenga en cuenta lo siguiente: pueden aplicarse tarifas de mensajes y datos de su proveedor de servicio de telecomunicaciones móviles.

¿Cómo gestiono mis alertas?	<p>Puede gestionar sus alertas, incluido cómo quiere recibirlas, dentro de su aplicación o en su teléfono móvil. Para gestionar sus alertas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Seleccione Alertas.</li> <li>7. Seleccione una tarjeta para gestionar las alertas.</li> <li>8. La próxima pantalla mostrará los métodos de entrega y las alertas disponibles actualmente.</li> <li>9. Seleccione Editar para gestionar la información de su correo electrónico o número de teléfono.</li> <li>10. Alterne las alertas entre las opciones de encendido y apagado</li> </ol>
¿Por qué la información de contacto de las alertas de los servicios de prepago está separada de los contactos que agregué a mi cuenta?	<p>En el caso de las alertas de los servicios de prepago, puede gestionar y utilizar la información de contacto asociada directamente con su tarjeta de prepago. Cualquier cambio que realice con este servicio se aplicará a su cuenta de tarjeta de prepago.</p> <p>Para gestionar la información de contacto de su tarjeta de prepago, navegue a Alertas en su tarjeta de prepago y seleccione "Métodos de entrega".</p>
¿Qué sucede si quiero eliminar mi cuenta de los Servicios Móviles de Prepago?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione el icono Menú.</li> <li>2. Seleccione Configuraciones.</li> <li>3. Seleccione Eliminar perfil</li> <li>4. Aparecerá el mensaje "¿Está seguro de que quiere eliminar su perfil?"</li> <li>5. Seleccione Continuar.</li> <li>6. Luego de eliminar el perfil, ya no tendrá acceso a la Aplicación Móvil de Prepago.</li> </ol> <p>Deberá volver a inscribirse si quiere acceder a la aplicación nuevamente.</p>
¿Se puede terminar el tiempo de sesión de la Aplicación de los Servicios Móviles de Prepago?	<p>Sí. Por motivos de seguridad, después de 8 minutos de inactividad, la sesión expirará y tendrá que entrar nuevamente.</p>
¿Cómo restablezco mi contraseña si la olvidé?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione ¿Olvidó? en la sección Contraseña de la pantalla de inicio de sesión.</li> <li>2. Ingrese su Nombre de usuario y seleccione Enviar instrucciones.</li> <li>3. Recibirá un correo electrónico de verificación en su dirección de correo electrónico principal.</li> <li>4. Ingrese el código de verificación que recibió por correo electrónico en la pantalla Verificar dirección de correo electrónico.</li> <li>5. Seleccione Continuar.</li> <li>6. Ingrese una nueva contraseña y confírmela en la pantalla Restablecer contraseña.</li> <li>7. Seleccione Restablecer contraseña.</li> </ol>

¿Qué sucede si no recibo el correo electrónico para restablecer mi Contraseña?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toque la opción Enviar otro código.</li> <li>2. Recibirá un correo electrónico de verificación en su dirección de correo electrónico principal.</li> <li>3. Ingrese el código de verificación que recibió por correo electrónico en la pantalla Verificar dirección de correo electrónico.</li> <li>4. Seleccione Continuar.</li> <li>5. Ingrese una nueva contraseña y confirmela en la pantalla Restablecer contraseña.</li> <li>6. Seleccione Restablecer contraseña.</li> </ol> <p>Si aún no recibe el correo electrónico de verificación, consulte el correo no deseado para ver si accidentalmente fue a esta sección. Algunas veces, el filtro de correo no deseado captura el correo electrónico.</p> <p>Nota: Si utiliza una dirección de correo electrónico laboral/de su trabajo y no recibe correos electrónicos, confirme la dirección de correo electrónico y consulte las carpetas de correo no deseado. Luego consulte a su empleador si este tipo de correo electrónico se bloqueará.</p>
¿Por qué no funciona el enlace del correo electrónico de Olvido de contraseña?	<p>El enlace dentro del correo electrónico de Olvido de contraseña solo permanece activo durante 30 minutos. Si trata de hacer clic en el enlace luego de transcurrido este período, recibirá un mensaje de error. Tendrá que realizar el proceso de Olvido de contraseña nuevamente para solicitar otro correo electrónico de Olvido de contraseña.</p> <p>El límite de restablecimiento de su contraseña es de 4 veces en el plazo de 24 horas.</p>
¿Cuántos caracteres puede tener mi contraseña?	Debe haber al menos 8 caracteres con al menos un valor numérico. La contraseña no puede tener una secuencia ascendente o descendente (p. ej., 123456789, 987654321) y 1 dígito no puede constituir más de la mitad de la contraseña.
¿Qué sucede si olvidé mi Nombre de usuario?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toque la opción Olvidé que está junto al Nombre de usuario en la pantalla de inicio de sesión.</li> <li>2. Recibirá un correo electrónico del sistema en la dirección de correo electrónico principal que usó para inscribirse en la Aplicación de Tarjeta Prepagada.</li> </ol>
¿Qué sucede si cambio de compañía operadora de telefonía celular?	<p>Si no cambia de número de teléfono ni dispositivo móvil al cambiar a otra compañía operadora de telefonía celular participante, su servicio funcionará sin interrupciones.</p> <p>Si cambia el dispositivo móvil pero no el número de teléfono, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descargue la aplicación en su nuevo dispositivo móvil.</li> <li>2. Entre en la aplicación como lo hace habitualmente.</li> </ol>
¿Qué sucede si realizo un ascenso de categoría de mi dispositivo móvil?	Si realiza un ascenso de categoría de su dispositivo móvil, lo más probable es que mantenga el número de teléfono actual en el dispositivo nuevo.
	<p>Puede descargar la aplicación nuevamente y usar las credenciales existentes para acceder a su cuenta móvil.</p> <p>De ser posible, borre la aplicación de su teléfono celular viejo antes de desecharlo.</p>

<p>¿Debo registrarme nuevamente si cambio de número de teléfono?</p>	<p>No, puede iniciar sesión en la aplicación con las credenciales existentes.</p> <p>Deberá actualizar el número de teléfono dentro de la aplicación</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccione el icono Menú</li><li>2. Seleccione Configuraciones</li><li>3. Seleccione Gestionar número de teléfono</li><li>4. Cambie el número de teléfono existente por el nuevo número de teléfono</li><li>5. Guarde los cambios</li></ol>
--	---