

## Guía de Preguntas Frecuentes

### ¿Cómo obtengo mi aplicación Avanz?

Por medio de nuestra aplicación, podrás realizar tus transacciones de manera rápida, segura y fácil desde tu celular o tablet. La aplicación estará disponible para equipos con sistema operativo Android y IOS. Para obtener la aplicación descárgala desde Google Play Store o App Store con el nombre de Avanz Móvil, así de fácil.

### ¿Cómo ingreso a Avanz App?

Utilizá tu usuario y contraseña de e-banking.

### ¿Puedo autenticarme de una forma más fácil?

Además de recordar tu contraseña, puedes utilizar tu huella digital o Face ID, para ello debes haber configurado esta funcionalidad en el sistema operativo de tu teléfono antes de activarlo en Avanz App.

### ¿Qué hago si olvidé mi usuario?

Desde la pantalla de inicio de Avanz App:

- Presioná "¿Olvidaste tu usuario o contraseña?"
- Presioná "Recuperá tu Usuario"
- Escribí tu número de cuenta o tarjeta y tu correo electrónico. Recibirás un SMS de confirmación y un correo con el código de verificación válido por 20 minutos.
- Escribí el código de verificación en la App, visualizarás tu usuario en pantalla.

O bien, dirígete a la sucursal más cercana de Avanz o llamá a nuestra **Sucursal Telefónica** Avanz al 2223-7676 para solicitar una nueva contraseña.

### ¿Puedo cambiar mi contraseña?

Si, para cambiar tu contraseña:

- En la pantalla de inicio, presioná la imagen en la esquina superior derecha
- Elegí la opción "**Cambiar Contraseña**"
- Escribí tu contraseña actual ▪ Escribí la nueva contraseña y **¡listo!**

## ¿Puedo contactarlos a través de Avanz App?

Desde Avanz App podrás contactarnos por WhatsApp, correo electrónico o a nuestra Sucursal Telefónica:

- En la pantalla de inicio, presioná la imagen en la esquina superior derecha
- En la sección "Soporte", elegí el canal de atención de tu preferencia

## ¿Qué puedo hacer desde Avanz App?

### 1. Personalizar tu perfil y otros:

- Foto de portada
- Administrar tus favoritos (agregar, editar y eliminar)
- Definir el alias de tus cuentas
- Modificar alertas y notificaciones que deseas recibir
- Opciones de seguridad para aprobar tus transacciones por: token, Face ID o huella digital
- Consultar tus cuentas, préstamos y tarjetas de crédito
- Consultar y administrar tus gastos

### ▪ Transferir dinero:

- Entre mis propias cuentas
- A otros clientes Avanz
- A bancos nacionales (ACH)
- Programar transferencias

### ▪ Pagar tus tarjetas, préstamos y servicios:

- Tarjetas de Crédito propias y de otros clientes Avanz
- Préstamos
- Servicios: Tigo, Claro, Enacal, Disnorte/Dissur, INATEC, INSS,

DGI y ALMA

### ▪ T-Envío

### ▪ Realizar solicitudes en línea para los siguientes servicios:

- Cuentas de ahorro y corrientes
- Tarjeta de crédito titular y/o adicional
- Préstamo personal
- Préstamo Back to Back
- Suscripción AvanzTrans

- Realizar transferencias **AvanzTrans** (cliente previamente suscrito)
- Aplicar **mesa de cambio preferencial** (condiciones previamente definidas)
- Solicitar desde la sección **Mis Tarjetas de Crédito:**
  - Canje de programa de lealtad
  - Reporte de tarjetas perdidas, robadas o daño de plástico
  - Bloqueo y desbloqueo temporal de tarjetas
  - Cambio de límite de adicionales
- Gestionar desde la sección de **Configuraciones**
  - Edición de información personal
  - Personalización de alertas y notificaciones

### ¿Cómo envío una transferencia ACH?

- En la pantalla de inicio presioná "Transferir" y elegí la opción "A otros bancos nacionales (ACH)"
- Elegí tu cuenta origen
- Añadí tu cuenta destino, completando los datos indicados, **¡Añadí tu cuenta a Favoritos!**
- Escribí el monto, concepto y correo electrónico, para notificar a tu contacto
- Ingresá el número de token (mediante el acceso directo) o validá con tu Touch ID o Face ID.

**¡Listo!** tu transferencia fue realizada. Puedes compartir tu comprobante o revisar en tus "Últimos movimientos".

### ¿Qué información puedo consultar de mis Tarjetas de Crédito?

- En la pantalla de inicio presioná "Ver mis productos" y elegí la Tarjeta de Crédito
- Revisá tus compras recientes, desliza hacia arriba la pestaña "Últimos movimientos"
- Revisá más detalles de pago, desliza hacia arriba la pestaña "Información de Tarjetas"
- Navegá entre tus tarjetas deslizando la imagen hacia la izquierda

### ¿Cómo realizar un pago de Tarjeta de Crédito?

- En la pantalla de inicio presioná "Pagar"
- Elegí el tipo de pago que desees hacer: "Pago Tarjetas de Crédito propias o de otros bancos nacionales"
- Seleccioná la tarjeta a pagar
- Elegí el monto a pagar, puede ser en córdoba y/o dólares a la misma vez
- Elegí la cuenta a debitar, puede ser en córdoba y pagar en ambas monedas

- Confirma los datos seleccionados y realiza el pago.

**¡Listo!** Puedes compartir tu comprobante o revisar en tus "Últimos movimientos".

### ¿Cómo realizar un pago de préstamo?

- En la pantalla de inicio presiona "Pagar" y elige el préstamo
- Elige una de las opciones de pago:
  - Monto de la cuota
  - Otro monto
- Elige la cuenta a debitar
- Confirma los datos seleccionados y realiza el pago.

**¡Listo!** Puedes compartir tu comprobante o revisar en tus "Últimos movimientos"

### ¿Cómo realizar un pago de servicio?

- En la pantalla de inicio presiona "Transferir", y elige la opción "Servicios"
- Elige el tipo de pago que deseas hacer:
  - Recargas: Tigo y Claro
  - Pago de facturas: Enacal, Disnorte, Dissur, Claro, Tigo, IBW, DGI, INATEC, INSS
- Consulta tus facturas pendientes, ingresando la información que solicita la pantalla.
- Puedes dejar grabada la información como **favoritos**, seleccionando la opción "Agregar favoritos"
- Elige la factura y método de pago a debitar.
- Confirma los datos e ingresa tu token.

**¡Listo!** tu pago se ha realizado. Puedes compartir tu comprobante o revisar en tus "Últimos movimientos".

### ¿Cómo transferir T-Envío al instante?

- Con este servicio puedes enviar dinero por medio de un código de SMS a cualquier persona sin necesidad que tenga cuenta bancaria y que esta lo retire en nuestros ATM's Avanz o comercios afiliados.
- En la pantalla de inicio presiona "Transferir", opción "**T- Envío**"
- Elige la cuenta de origen y dale continuar.
- Ingresar el nombre y número de celular de la persona a la que quieres que le llegue un **T-Envío**.
- Escribí el monto que querés enviar, verificá tus datos e ingresa el método de autenticación que prefieras.

**¡Listo!** Tu código será recibido por tu contacto y puedes compartir tu comprobante.