



Noviembre 2023

Cómo recuperar tu contraseña en Yappy App

* Exclusivo para usuarios de Yappy App.



Pasos para recuperar tu contraseña

1 Solicita cambio de contraseña

Puedes solicitar un cambio de contraseña de dos maneras:

Vía 1: al tocar **Olvidaste tu contraseña**, en la pantalla de inicio de sesión.

Vía 2: al tocar **Crear nueva contraseña**, en el mensaje que te aparece cuando se bloquea tu contraseña.



* Exclusivo para socios y colaboradores de Yappy, S. A.

i
Te aparece cuando haz realizado **3 intentos fallidos en la contraseña**.

2 Escribe tu número de celular registrado

Escribe tu número de celular registrado en Yappy para iniciar el cambio de tu contraseña.



! Si tu celular no está registrado en Yappy App, verás un mensaje que dice **“No podemos validar tu información”**. Debes completar el registro en Yappy App y crear una contraseña nueva para poder iniciar sesión.

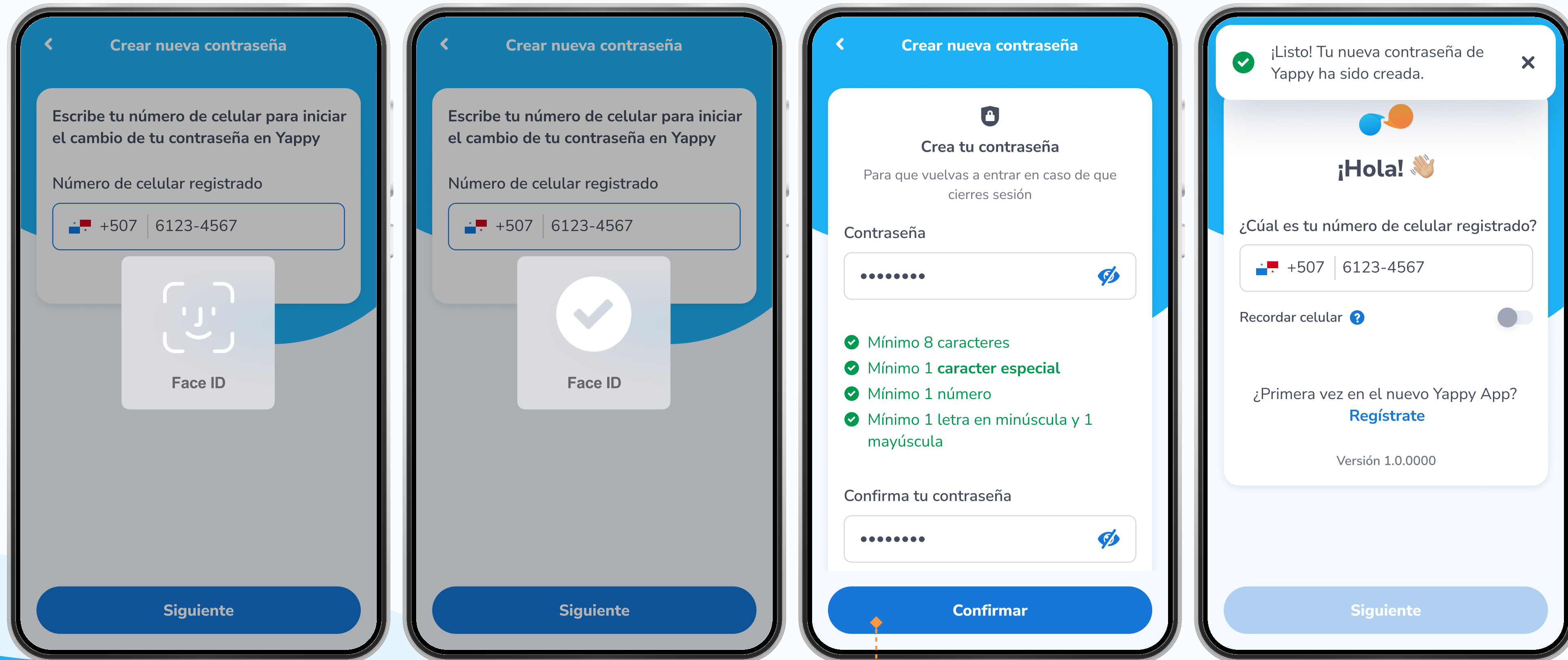
Pasos para recuperar tu contraseña (Biometría)

3 Valida que eres tú

Podrás validar tu identidad para cambiar tu contraseña por una de estas tres maneras: **Biometría** (si tienes huella o reconocimiento facial), **Correo** (si no tienes biometría pero tienes correo registrado) o **Llamada** (si no tienes biometría y no tienes correo registrado).

3.1 Biometría

Tu dispositivo leerá tu reconocimiento facial o huella para validar tu identidad. De ser exitosa, crea tu nueva contraseña siguiendo los requerimientos de seguridad y toca **Confirmar**.



* Exclusivo para socios y colaboradores de Yappy, S. A.

Si el usuario utiliza la misma contraseña que tenía previamente configurada y toca **Siguiete** le aparece el mensaje: "Esta contraseña es igual a la anterior, escribe una que no hayas utilizado antes."

Pasos para recuperar tu contraseña (Correo)

3.2

Correo (si no tienes biometría pero tienes correo registrado):

Se te enviará un código de seguridad a tu correo. Al recibirlo, ingresa el código y toca **Siguiente** para crear tu nueva contraseña siguiendo los requerimientos de seguridad.



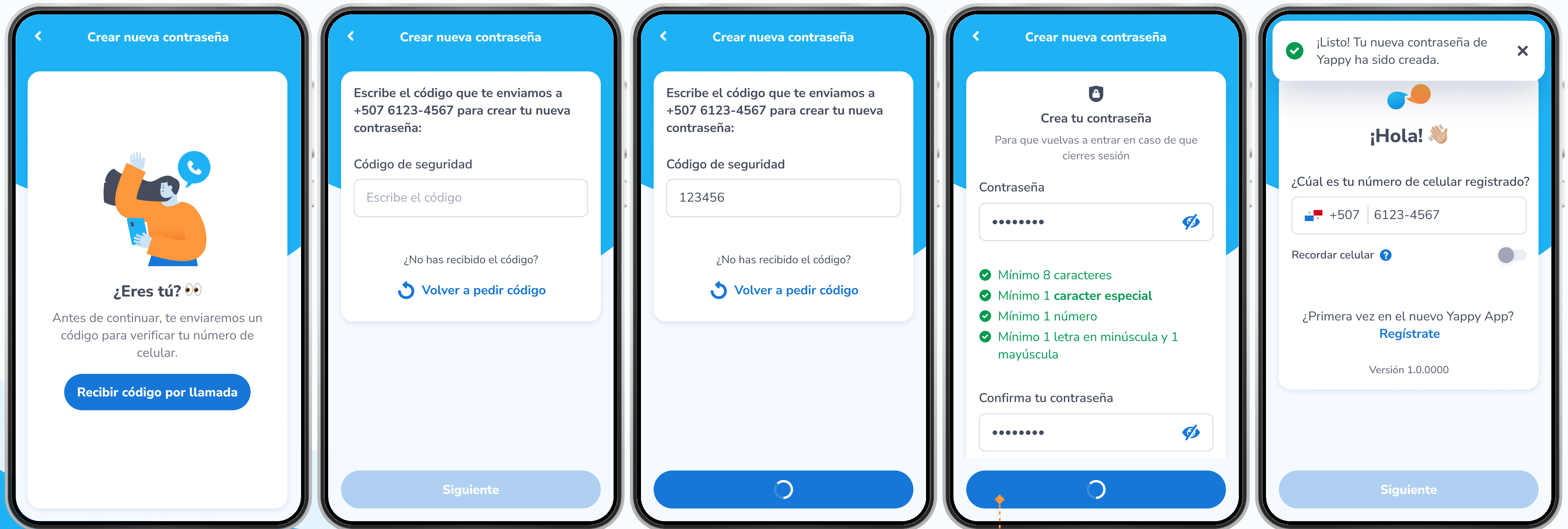
* Exclusivo para socios y colaboradores de Yappy, S. A.

Si el usuario utiliza la misma contraseña que tenía previamente configurada y toca **Siguiente** le aparece el mensaje: **“Esta contraseña es igual a la anterior, escribe una que no hayas utilizado antes.”**

Pasos para recuperar tu contraseña (Llamada)

3.3 Llamada (si no tienes biometría pero tienes correo registrado):

Se te dictará un código de seguridad por una llamada. Al recibirlo, ingrésalo y toca **Siguiente** para crear tu nueva contraseña siguiendo los requerimientos de seguridad.



* Exclusivo para socios y colaboradores de Yappy, S. A.

Si el usuario utiliza la misma contraseña que tenía previamente configurada y toca **Siguiente** le aparece el mensaje: "Esta contraseña es igual a la anterior, escribe una que no hayas utilizado antes."