

# ¡BIENVENIDO AL BCR!



El conglomerado financiero BCR pone a disposición todas las facilidades desde los canales digitales: autogestionar SINPE Móvil, contar con el PIN de la tarjeta, recuperar datos de ingreso (en caso de que los olvidés), certificaciones de productos, hacer pagos y transferencias o personalizar tu usuario son solo algunos ejemplos de todo lo que podrás encontrar, sin filas y desde cualquier lugar solo contando con conexión a Internet, ubicá el número de guía en la esquina superior derecha de cada una:

**A1** o **A2** Auto afiliate a BCR Móvil y bancobcr.com (solo una, solo la primera vez)

**B1** **B2** o **B3** Obtené tu BCR Clave Virtual

**C** Obtené y cambiá el PIN de las tarjetas de débito o crédito

**D** Autoafiliá el SINPE Móvil

**E1** o **E2** Recuperá datos de ingreso BCR Móvil y bancobcr.com

**F** Obtené Certificación de Productos (# de cuenta IBAN)

**G1** o **G2** Personalizá el usuario para ingresar (más seguridad)

Recordá que podés aprender mucho más accediendo a los video tutoriales del BCR publicados en YouTube y bancobcr.com



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com



\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

# Autoafiliación

desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com)

A1



Este es el proceso de auto afiliación para acceder por primera vez a [bancobcr.com](http://bancobcr.com) y App BCR Móvil es muy fácil, seguí estos pasos (si ya lo hiciste desde BCR Móvil, no lo tenés que repetir)

- 1 Ingresá a [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) y elegí la opción "Oficina Virtual"

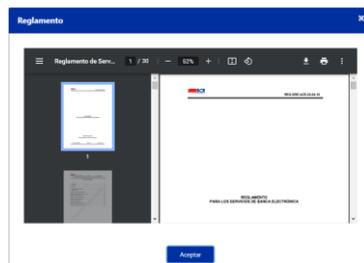
OFICINA VIRTUAL

- 2 En la Oficina Virtual, dirígete a la sección "Registrarse" y selecciona "Continuar"



- 3 En el registro, ingresa los datos que se solicitan

- 4 Acepta el reglamento y presiona "Registrarse"



- 5 Recibirás un correo con su usuario y clave temporal y una Notificación por SMS de la transacción

- 6 Recibido el correo, en la parte de "Ingresar" de la Oficina Virtual e indica el usuario y contraseña temporal que recibiste

Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

# Autoafiliación

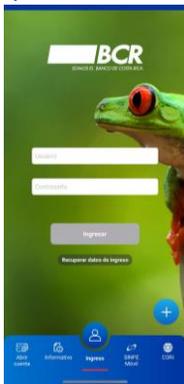
## desde BCR Móvil

A2



Este es el proceso de auto afiliación para acceder por primera vez a bancobcr.com y App BCR Móvil es muy fácil, seguí estos pasos (si ya lo hiciste desde la Oficina Virtual, no lo tenés que repetir)

- 1 Descarga e instala BCR Móvil desde la tienda de aplicaciones respectiva. Una vez listo esto ábrela y ubica el botón “ + ”



- 2 Pulsá el botón “ + ”, luego “Registrarse” y selecciona “Continuar”



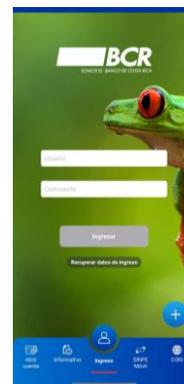
- 3 Ingresa los datos que se solicitan

- 4 Aceptá el reglamento y presiona “Registrarse”



- 5 Recibirás un correo con el usuario y una clave temporal, más una Notificación por SMS de la transacción

- 6 Recibido el correo dirígete a la pantalla principal e indica el usuario y contraseña temporal que recibiste



Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

# BCR Clave Virtual

desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com)

B1



**BCR Clave Virtual** es una aplicación para teléfonos inteligentes que genera códigos aleatorios usados para validar ciertas transacciones en los canales digitales. Pasáte de la tarjeta de coordenadas, a BCR Clave Virtual.

1 Descargá e instalá la app **BCR Clave Virtual** desde la tienda de aplicaciones

2 Ingresá a la Oficina Virtual desde [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) como normalmente lo hacés

3 En el menú superior ubicá la opción: Seguridad y luego **BCR Clave Virtual**



4 Oprimí **"Solicitar"** y seguí las instrucciones, digitando los datos del mecanismo de autenticación actual

Solicitar BCR Clave Virtual



5 Definí una clave de **6 dígitos** para acceder a BCR Clave Virtual, **ejemplo: 203040**

Seguridad > BCR Clave Virtual > Solicitar BCR Clave Virtual

Solicitar BCR Clave Virtual



Defina una clave que le será solicitada en el App BCR Clave Virtual. Es indispensable que la recuerde.

Defina su clave

6 dígitos numéricos

Confirme su clave

6 dígitos numéricos

Cancelar

Aceptar

6 En la app **BCR Clave Virtual**, escaneá el código QR en pantalla o tocá "Activar con código" y digitá el código de letras/números que se muestra

Solicitar BCR Clave Virtual



Si ya descargó la aplicación BCR Clave Virtual, proceda a escanear o digitar este código en su teléfono celular:



7 En la app **BCR Clave Virtual**, tendrás que asignar un nombre, por ejemplo, "Clave de María" e ingresar la clave que definiste en el paso #5 también el código de letras y números que se muestra en [bancobcr.com](http://bancobcr.com) y pulsá "Aceptar", se desplegará un mensaje confirmando el proceso exitoso

Luego, confirmá en la pantalla de [bancobcr.com](http://bancobcr.com) el escaneó y que completaste el proceso en la app con un "✓", luego presioná "Aceptar"

8 De nuevo en la app, ingresá con la clave estableció, se va mostrar un código por 40 segundos, digitá ese código en [bancobcr.com](http://bancobcr.com) y presioná "Aceptar" para finalizar el proceso

**¡Listo!** Ya podés usar BCR Clave Virtual dando mayor seguridad al hacer transacciones

**Aviso:** no descartés la BCR Clave Dinámica, guárdala en un lugar seguro, podría ser utilizada en el futuro como una contingencia

2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

# BCR Clave Virtual

desde App BCR Móvil

B2



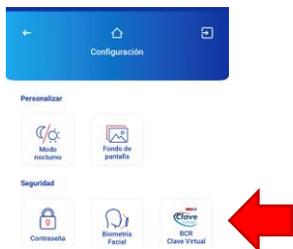
**BCR Clave Virtual** es una aplicación para teléfonos inteligentes que genera códigos aleatorios usados para validar ciertas transacciones en los canales digitales. Pasáte de la tarjeta de coordenadas, a BCR Clave Virtual o pedí una así:

- 1 Descargá e instalá BCR Móvil y BCR Clave Virtual desde la tienda de aplicaciones correspondiente.



- 2 Ingresá con el usuario y contraseña o biométricos en BCR Móvil (si fuera necesario, completá el proceso de registro del dispositivo de confianza que se pedirá si es el primer ingreso en ese dispositivo)

- 3 En el icono de "Configuración" en la esquina superior izquierda buscá la opción BCR Clave Virtual



- 4 Oprimí "Solicitar" y seguí las instrucciones en pantalla, definiendo una clave de 6 dígitos, ejemplo: 203040, esta será usada cada vez al ingresar a BCR Clave Virtual

Defina una clave que le será solicitada en el App BCR Clave Virtual.

Defina su clave

123456

Confirme su clave

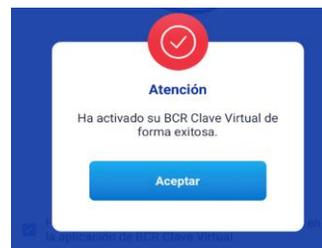
123456

Características de la clave

- Deberá componerse de únicamente 6 dígitos numéricos.
- Es indispensable que la recuerde.

- 5 En la app BCR Clave Virtual pulsá "Activar con Código" deberás asignar un nombre, por ejemplo, "Clave de María"; también la clave de 6 dígitos que definiste en el paso #4 y el código de letras y números que se muestra en BCR Móvil, luego pulsá "Aceptar", se desplegará un mensaje confirmando el proceso exitoso

- 6 En BCR Móvil, confirmá que completó el paso anterior en Clave Virtual con un "✓", pulse "Aceptar"



¡Listo! Ya podés usar BCR Clave Virtual dando mayor seguridad al hacer transacciones

**Aviso:** no descartés la BCR Clave Dinámica, guárdala en un lugar seguro, podría ser utilizada en el futuro como una contingencia

2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

# BCR Clave Virtual

desde Oficina BCR

B3



**BCR Clave Virtual** es una aplicación para teléfonos inteligentes que genera códigos aleatorios usados para validar ciertas transacciones en los canales digitales. La podés obtener desde la Oficina Virtual en [bancobcr.com](http://bancobcr.com) (si tenés Clave Dinámica), o la pedís en BCR Móvil. Hay una tercera opción, presencialmente desde una oficina del banco así:

- 1 Descargá e instalá BCR Clave Virtual desde la tienda de aplicaciones correspondiente
- 2 Pedí en la oficina contar con BCR Clave Virtual, el colaborador(a) validará algunos datos, si todo está correcto generará un correo electrónico con los elementos que ocupás
- 3 Revisá el correo electrónico, tendrás un mensaje con las indicaciones de como activar la BCR Clave Virtual, leélas con calma, ubicando estos datos: “Código” (es de letras/números) y “Clave numérica” (6 números)
- 4 Abrí BCR Clave Virtual y tocá el botón “Activar con Código”:



Irás a una pantalla donde se solicitan tres datos:

1. “Ingresar nombre corto”: es solo el nombre, como, por ejemplo: “Clave de María”
2. Ingresar la clave: es la clave numérica (6 números)
3. Ingresar código: el de letras/números

## BCR - Activación de BCR Clave Virtual

2. En la aplicación, usted puede escanear el código QR o bien utilizar la opción “Activar con código” y digitarlo manualmente.



### Activación de BCR Clave Virtual

Hola USUARIO DE PRUEBAS, para activar BCR Clave Virtual realice los siguientes pasos:

1. Descargue nuestra aplicación BCR Clave Virtual en:



Google Play



App Gallery



App Store



Código: **A1B2C3**

Este código es de un único uso y su vigencia es restringida. En caso de que pierda su validez proceda a repetir su solicitud.

3. Al escanear con éxito o digitar el código, le solicitará adicionalmente un nombre para identificar el mecanismo y la clave numérica **123456**

4. Proceda a cambiar la clave realizando los siguientes pasos:

- ✓ Diríjase a la sección “Configuración”.
- ✓ Ingrese a la opción “Gestión de clave”.
- ✓ Seleccione su mecanismo.
- ✓ Seleccione la opción “Cambiar clave”.
- ✓ Complete el proceso.

5. A partir de este momento su mecanismo de seguridad BCR Clave Virtual se encuentra activo.

Si ya completaste los 3 campos tocá “Aceptar”, y si está correcto deberás ver este mensaje:



**¡Listo!** Ya podés usar BCR Clave Virtual dando mayor seguridad al hacer transacciones.

Recordá leer con detalle el correo que recibiste, pues tiene instrucciones y consejos importantes.

**Aviso:** si tenés una Clave Dinámica no la descartés, guárdala en un lugar seguro, podría ser utilizada en el futuro como una contingencia

2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com



\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

# Autogestione el

## PIN de sus tarjetas BCR



C

Solicita el PIN de la tarjeta de débito y/o crédito desde el App BCR Móvil de forma ágil, rápida, segura y gratuita; sin ir a una oficina BCR

1 Ingresa a la App BCR Móvil



2 En el menú selecciona la opción de "Tarjetas"



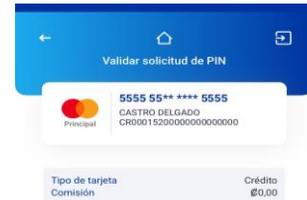
3 Una vez en el sub menú de tarjetas selecciona "Solicitud de PIN"



4 Selecciona la tarjeta de crédito o débito que desea solicitar el PIN



5 Se presentará la información de la tarjeta solicitada, verifica la información y oprímí solicitar



6 Se solicitara un mecanismo de seguridad, ingresá los datos que se solicitan y oprímí validar



7 El PIN de la tarjea se mostrará, por un lapso de 90 segundos



- Lee las consideraciones que se presentan
- Una vez finalizado el tiempo la App volverá al menú

Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

# Autogestiona

## SINPE Móvil con el BCR



Aprende a afiliar BCR SINPE Móvil con estos sencillos pasos, desde donde sea

1 Ingresa a [bancobcr.com](http://bancobcr.com), en Personas ubica en el menú SINPE Móvil y Afiliación



2 Completa los datos que sean solicitados y presiona afiliar. (El número de celular debe iniciar con 5, 6, 7, u 8)

Afiliación a SINPE Móvil

Número de identificación:	<input type="text" value="111111111"/>
Teléfono móvil:	<input type="text" value="88888888"/>
Cuenta IBAN asociada	<input type="text" value="CR 152"/> <input type="text" value="8: Ahorros"/>
Nombre del usuario:	<input type="text" value="Nombre del cliente"/>

BCR 24/04/2023 11:10:26

3 Se confirmará el éxito de la matrícula



! Recuerda que desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com) también puedes: Consultar los números afiliados y la cuenta respectiva, cambiar el monto máximo a utilizar por mensaje de texto (SMS) o internet, consultar transacciones, inactivar el servicio o hacer transferencias; sin que téngas que desplazarte

\* Tenga en cuenta que el teléfono por afiliar no debe estar registrado con otra cuenta del BCR o de otro banco, o que la cuenta BCR no tenga ya otro teléfono afiliado



Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135



BancoBCR



BancoBCR



CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica



# Recupera tus datos de ingreso

desde **bancobcr.com**



Para tener acceso a la Oficina Virtual del Banco de Costa Rica, lo primero es “Registrarse” en [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) o BCR Móvil. Si luego de eso olvidaste la contraseña o el usuario realiza los siguientes pasos:

1 Dirígete a [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) y elije la opción “Oficina Virtual”

2 En el módulo “Ingresar” selecciona el enlace llamado “Recuperar datos de ingreso” (botón azul)

3 Podrás recuperar el usuario o contraseña, selecciona el que necesites

4 La seguridad del cliente es de suma importancia, el usuario personalizado es un método de seguridad, en lugar del número de identificación, compuesto de números y letras de uso personal. Si seleccionaste recuperar mi usuario deberás:

4.1 Aportar estos datos: tipo de identificación, número de la misma y anotar los dígitos de la cuenta IBAN o número de tarjeta. Completados los datos, deberás dar clic en continuar

4.2 Te enviaremos un correo con un código, indícalo y da clic en continuar (recuerda: cuentas con 5 minutos para hacerlo, de lo contrario deberá volver a iniciar el proceso)

Se mostrará un mensaje de éxito junto con el usuario del cliente de forma protegida que al marcar el icono de visualización le será revelado

5 Ahora hablaremos de como recuperar la contraseña, podrás recuperarla o modificarla

5.1 Deberás digitar el usuario actual hacer clic en continuar

5.2 Te enviaremos un correo con un código que utilizará para confirmar, podrás copiarlo y pegarlo o bien digitarlo manualmente. Una vez ingresado el código deberás dar clic en el botón validar. (recuerda: para esta opción también contarás con 5 minutos de tiempo para realizar el proceso)

5.3 Deberás digitar una nueva contraseña seleccionar el plazo de vencimiento, se te van a solicitar tres valores de la clave dinámica o un código vigente de la clave virtual, al final se mostrará un mensaje de éxito confirmando que el cambio de contraseña fue realizado de manera correcta.

En caso de que el usuario no complete el proceso de forma correcta, se le estará enviando un correo informativo según la transacción que haya realizado.

Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

# Recupera tus datos de ingreso

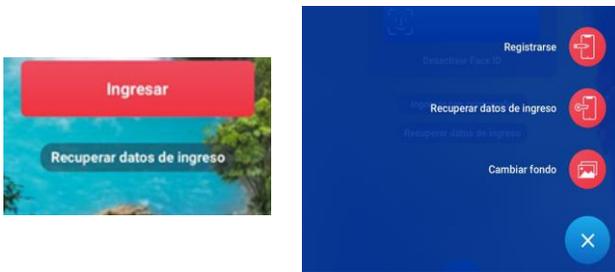
## desde BCR Móvil



Para tener acceso en BCR Móvil y sus facilidades, lo primero es “Registrarse” en [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) o BCR Móvil. Si luego de eso olvidaste la contraseña o el usuario realiza los siguientes pasos:

1 Dirígete al app, en la pantalla principal o en el botón “+” ubica Recuperar datos de ingreso

2 Seleccionala



3 Podrás recuperar el usuario o contraseña, selecciona el que necesites



4 La seguridad del cliente es de suma importancia, el usuario personalizado es un método de seguridad, en lugar del número de identificación, compuesto de números y letras de uso personal. Si seleccionaste recuperar mi usuario deberás:

4.1 Aportar estos datos: tipo de identificación, número de la misma y anotar los dígitos de la cuenta IBAN o número de tarjeta. Completados los datos, deberás dar clic en continuar

4.2 Te enviaremos un correo con un código, indícalo y da clic en continuar (recuerda: cuentas con 5 minutos para hacerlo, de lo contrario deberá volver a iniciar el proceso)

Se mostrará un mensaje de éxito junto con el usuario del cliente de forma protegida que al marcar el icono de visualización le será revelado

5 Ahora hablaremos de como recuperar la contraseña, podrás recuperarla o modificarla

5.1 Deberás digitar el usuario actual hacer clic en continuar

5.2 Te enviaremos un correo con un código que utilizará para confirmar, podrás copiarlo y pegarlo o bien digitarlo manualmente. Una vez ingresado el código deberás dar clic en el botón validar. (recuerda: para esta opción también contarás con 5 minutos de tiempo para realizar el proceso)

5.3 Deberás digitar una nueva contraseña seleccionar el plazo de vencimiento, se te van a solicitar tres valores de la clave dinámica o un código vigente de la clave virtual, al final se mostrará un mensaje de éxito confirmando que el cambio de contraseña fue realizado de manera correcta.

En caso de que el usuario no complete el proceso de forma correcta, se le estará enviando un correo informativo según la transacción que haya realizado.

Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



# Certificaciones de productos (# de cuenta IBAN)

desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com)

F



Compartir certificaciones de los productos BCR nunca había sido tan sencillo

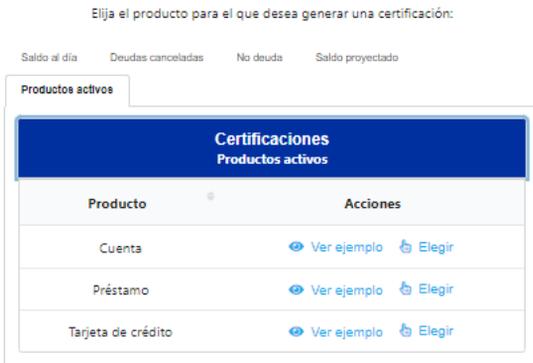
1 Ingresá a [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com), elegí la opción de "Oficina Virtual"



2 En el menú tenés que buscar "Certificaciones"



3 Pulsá en solicitar certificación y elegí el tipo de certificación que necesitás, para este ejemplo escogimos una de Productos Activos (# de cuenta IBAN)

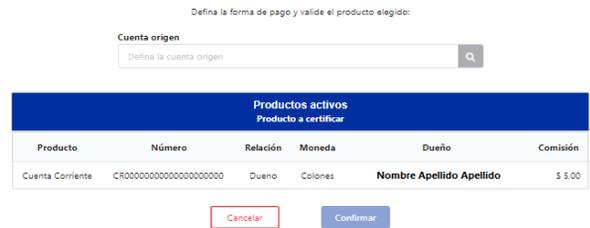


Recordá que en "Ver ejemplo" podrás ver una referencia del documento que estás comprando

4 Pulsá "Elegir" y seleccioná el producto para el cual necesitás la certificación



5 Seleccioná la cuenta de donde querés pagar la certificación y dale clic en "Confirmar"



¡Listo! Se te enviará por correo electrónico el documento, el cual será vigente durante 15 días. Este documento se puede consultar desde este icono en la página de ingreso a la Oficina Virtual:



Para ver los videotutoriales escanea el código QR e ingresa a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

# Personalización de usuario

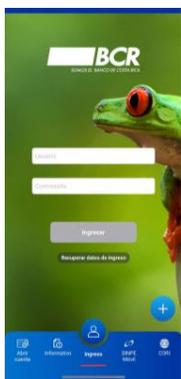
## desde BCR Móvil

G1



En el BCR podés personalizar el usuario que utilizás para ingresar a la Oficina Virtual en [bancobcr.com](http://bancobcr.com) y la App BCR Móvil. Seguí el paso a paso para que aprendás como hacerlo:

1 Descargá e instalá BCR Móvil desde la tienda de aplicaciones respectiva. Una vez listo ingresá con el usuario y contraseña o por medio de la facilidad biométrica del dispositivo si lo tenés habilitado



2 En el icono de "Configuración" en la esquina superior izquierda buscá la opción "Usuario"

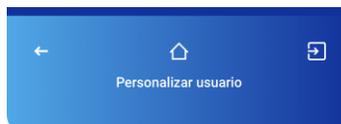


3 Ingresá los valores del mecanismo de seguridad



Ingrese su código de seguridad de BCR Clave Virtual

4 Personalizá el usuario escogiendo uno que sea fácil de recordar y que cumpla con los requisitos mínimos, para facilitar el proceso se irá marcando en celeste los "check", cuándo esté listo presioná "Guardar", se confirmará el cambio con un mensaje

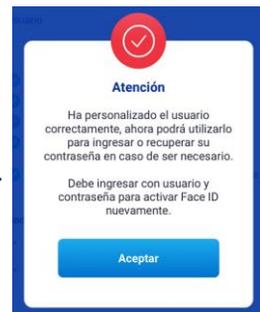


Usuario

- ✓ Mínimo 8 y máximo 20 caracteres.
- ✓ Debe contener al menos 4 letras.
- ✓ Debe contener al menos 4 números.
- ✓ No permite caracteres especiales, tildes, ni la letra Ñ.
- ✓ No debe ser su identificación y debe ser diferente al usuario actual.

Consideraciones

- Se utiliza para ingresar a los canales digitales.
- Su usuario es privado y personal, no lo comparta con ningún tercero.



¡Listo! Haz personalizado el usuario correctamente, ahora podrás utilizarlo para **ingresar al app y la página web** o **recuperar la contraseña** en caso de ser necesario.



Para ver los video tutoriales escaneá el código QR e ingresá a nuestro Canal de YouTube

2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica



# Personalización de usuario

desde **bancobcr.com**

G2



En el BCR podés personalizar el usuario que utilizás para ingresar a la Oficina Virtual en **bancobcr.com** y la App BCR Móvil. Seguí el paso a paso para que aprendás como hacerlo:

1 Ingresá a **www.bancobcr.com**, elegí la opción de “Oficina Virtual” y digitá el usuario y contraseña que usas

OFICINA VIRTUAL

2 Dirígete al menú “Seguridad” y seleccioná la opción “Usuario”



3 Ingresá con el mecanismo de seguridad y da clic en “Confirmar”

Código BCR Clave Virtual

Cancelar

Confirmar

4 Tecleá el usuario querés para ingresar a la Oficina Virtual en **bancobcr.com** y la App BCR Móvil. Este usuario deber ser de entre 8 y 20 caracteres, con al menos 4 letras y 4 números, SIN caracteres especiales, luego presioná el botón “Verificar”

Usuario

✓ Verificar

5 Se confirmará que el usuario fue modificado de manera exitosa



Su usuario fue modificado exitosamente.

¡Listo! Haz personalizado el usuario correctamente, ahora podrás utilizarlo para **ingresar al app y la página web** o **recuperar la contraseña** en caso de ser necesario.

Para ver los video tutoriales escaneá el código QR e ingresá a nuestro Canal de YouTube



2211-1135

BancoBCR

BancoBCR

CentroAsistenciaBCR@bancobcr.com

\*El banco NUNCA le solicitará los valores de su BCR Clave Virtual o tarjeta Clave Dinámica

**BCR**  
SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA