

Consulta de clientes	Respuesta
¿Se extravió mi tarjeta de débito que debo realizar?	Puede realizar el bloqueo de su tarjeta en App Banrural, en el menú Gestiones, sub menú tarjeta de debito, presiona la opción bloquear.
¿Se me olvidó el pin de mi tarjeta de débito que debo realizar?	Puede realizar en App Banrural, en el menú Gestiones, sub menú tarjeta de débito, presiona la opción cambio de pin.
¿Me robaron mi tarjeta que debo realizar?	Puede realizar en App Banrural, en el menú Gestiones, sub menú tarjeta de débito, presiona la opción cancelación o bloqueo.
¿Me cobran por la solicitud de tarjeta?	No se cobra comisión por la solicitud de tarjeta de débito en la creación de la cuenta en línea, únicamente se hará cobro por el envío al extranjero por 40 dólares, el débito se realizará cuando la cuenta tenga fondos y se procede a realizar la troquelación.
¿Mi cuenta queda activa inmediatamente?	Al momento en que se cree la cuenta en la aplicación Banrural automáticamente queda activa.
¿Pagan interés para estas cuentas?	Únicamente se pagan intereses para cuentas de ahorro de forma semestral.
¿Cuántos días tardan para enviar mi tarjeta?	En 3 días estará recibiendo su tarjeta de débito.
¿Puedo tener una chequera para esta cuenta?	No, únicamente tarjeta de débito
¿Puedo tener una libreta para esta cuenta?	No, únicamente tarjeta de débito
¿Cuáles son los requisitos para abrir una cuenta acá en el extranjero?	Debe tener DPI o Pasaporte guatemalteco vigente, SSN Social Security Number (Aplica solo para residentes) TIN Taxpayer Identification Number (Aplica solo para residentes)
¿Cobran por abrir la cuenta acá en el extranjero?	No se tiene ningún costo al momento de que el cliente realice la apertura de su cuenta en aplicación Banrural.
¿Cómo activo mi tarjeta de débito de mi cuenta creada en línea?	Debe ingresar a la App Banrural en el menú Gestiones, sub menú tarjeta de débito, Activar tarjeta.
¿Tengo bloqueada mi tarjeta de débito que debo realizar para desbloquear?	Debe ingresa a la App Banrural en el menú Gestiones, sub menú tarjeta de débito, presiona la opción desbloquear.
¿Qué debo hacer para abrir mi cuenta acá en el extranjero?	Debe Descarga la App Banrural en su celular, abre la aplicación e ingresa en la opción abre tu cuenta aquí.
¿Si no soy cliente de Banrural puedo abrir mi cuenta acá en el extranjero?	Si puede realizar apertura de cuenta en el extranjero, unicamente debe descargar la aplicación Banrural, debe contar con DPI o pasaporte guatemalteco. SSN Social Security Number (Aplica solo para residentes) TIN Taxpayer Identification Number (Aplica solo para residentes)
Que transacciones puedo realizar en el APP	Transferencias, Pagos, Gestiones, consultas.
¿No recuerdo mi usuario?	Debe ingresar en la pagina comercial <a href="http://www.banrural.com.gt">www.banrural.com.gt</a> en la opcion "Consulta" (lado derecho de la pantalla principal) en el apartado comunicate con nosotros presiona el icono en forma de Hoja para ingresar tu gestión, y elige la opcion "Recuperación de usuario de Banca virtual Individual" e ingresa los datos que se solicita (correo electronico, Nombre completo, DPI)
¿Qué pasa si no recibo mi tarjeta de débito a donde me comunico?	Para consultar el estado de su tarjeta de debito debe comunicarse a servicio al cliente al PBX (502) 24985885.
¿Como traslado fondos a mi cuenta?	Puedes hacer depositos de remesa o por medio de transferencias.
¿Como puedo validar mis transacciones en el App Banrural?	Recuerda que debes descargar la aplicación Código Banrural y hacer el proceso de afiliación. Consulta el tutorial en nuestro canal de Youtube.
¿No recuerdo mi contraseña?	Debe ingresar en la pagina comercial <a href="http://www.banrural.com.gt">www.banrural.com.gt</a> en la opcion "Consulta" (lado derecho de la pantalla principal) en el apartado comunicate con nosotros presiona el icono en forma de Hoja para ingresar tu gestión, y elige la opcion "Recuperación de acceso Banca virtual Individual" e ingresa los datos que se solicita (Usuario Banca Virtual Individual, Correo electronico).