



Consejos Principales para la Solución de Problemas

para el Proceso de Solicitud de la Credencial Digital de Nacimiento de Arizona (dBC)

El equipo de **LexisNexis® Risk Solutions** y **VitalChek®** está aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, necesita asistencia o desea hablar con un representante de soporte, comuníquese al **1-888-284-0077**.

Si desea ver un breve video que describe los pasos para completar este proceso, visite www.azdbchelp.com y seleccione 'Video'.

Si tiene dificultades para completar algún paso del proceso, revise lo siguiente:

- Asegúrese de contar con cobertura de telefonía celular y de poder acceder a internet mediante el plan de datos de su teléfono móvil.
- Para obtener la mejor experiencia, se recomienda utilizar Safari o Chrome como navegador web al solicitar su Credencial Digital de Nacimiento (dBC). Estos navegadores generalmente ofrecen una experiencia más fluida y confiable durante todo el proceso.

Habilite las siguientes configuraciones en su teléfono inteligente:

- **Cámara** para la verificación de identidad y el escaneo de códigos QR. Asegúrese de que el lente de la cámara (frontal y posterior) esté limpio. Esto puede afectar la calidad y la velocidad de la verificación de fotografías.
- **Ubicación** para cumplimiento normativo y verificación.
 - **Escaneo de códigos QR** para iniciar el proceso y permitir la capacidad de compartir su dBC.
 - **Acceso a movimiento y orientación** para respaldar los procesos de verificación de identidad y documentos.
 - **Código de acceso o biometría** para acceder a su dispositivo y permitir que su dBC se almacene de forma segura en la aplicación.
 - **Desactive el modo de navegación privada**, ya que esto puede causar problemas al solicitar o verificar su credencial.

Ejemplos: Modo incógnito, Navegación privada de Safari.

Si no está seguro de cómo actualizar estas configuraciones, intente buscar la información en línea en los ajustes de su teléfono o comuníquese con su proveedor de servicios móviles para obtener ayuda.

1. “¿Por qué no puedo avanzar a la siguiente pantalla?”

Si no puede avanzar, revise los siguientes pasos:

- Asegúrese de haber seleccionado todas las casillas de confirmación requeridas.
 - Estas pueden aparecer en:
 - Let Us Get Started – Verify Eligibility
 - Download Mobile App
 - Terms & Conditions
 - Privacy Consent
- Si está ingresando información, asegúrese de haber completado toda la información requerida, marcada con un *. Todos los campos obligatorios están identificados con un asterisco rojo.
- Si no ve un botón en la parte inferior de la página para avanzar, es posible que se encuentre en una página informativa. Lea

cuidadosamente las instrucciones para saber cómo continuar.

- Algunos pasos de confirmación requieren que la información se ingrese de manera consistente. Verifique que su información sea correcta.

Ejemplos: ciudad, estado y código postal deben coincidir correctamente con la ubicación. Asegúrese de que su correo electrónico y la confirmación del correo electrónico coincidan.

2. “Mi pago no se procesó. ¿Qué debo hacer?”

- Si su pago no se procesa, confirme que la información de pago sea correcta y vuelva a enviar la información.
- Si se produce un error, es posible que deba reiniciar el proceso. Simplemente vuelva a escanear el código QR y comience nuevamente.
- Aceptamos los siguientes métodos de pago: **Visa, Mastercard, Discover y American Express**. Verifique cuidadosamente que toda la información sea correcta antes de enviarla.

3. “Recibí un error, pero ya envié mi información de pago. ¿Se me cobrará?”

No. No se le cobrará el monto total a menos que complete el proceso de solicitud.

Nota: Se realizará un cargo de preautorización en su cuenta, el cual será reembolsado dentro de un plazo de **cinco a diez días hábiles**. Los tiempos de procesamiento pueden variar según su institución financiera.

4. “¿Qué sucede si no conozco cierta información de nacimiento?”

Debe completar todos los campos de información de nacimiento. Si la información no coincide con la que figura en su registro de nacimiento, el proceso puede retrasarse. Se recomienda verificar la información disponible antes de enviar la solicitud.

5. “Recibí un error durante el proceso. ¿Cómo puedo continuar para obtener mi dBC?”

Intente nuevamente escaneando el código QR. Verifique su conexión a internet y la configuración de su teléfono. No cierre su navegador hasta que el proceso se haya completado.

Nota: No todas las personas pueden ser elegibles para obtener una dBC. Verifique su elegibilidad al inicio del proceso.

6. “¿Cómo puedo asegurarme de que mi solicitud esté completa?”

El último paso para solicitar su dBC es firmar electrónicamente el formulario de verificación en el sitio web de **VitalChek®**. Una vez completado, debería recibir una página de confirmación que le indique que ha finalizado el proceso.

7. “No he recibido mi correo electrónico. ¿Qué debo hacer?”

Primero, revise su carpeta de **Correo no deseado o Spam** para verificar si hay mensajes pendientes.

Además, si su proveedor de correo clasifica los mensajes, revise la carpeta de **Transacciones**, ya que la información del pedido puede haberse filtrado automáticamente.

Si aún no ha recibido la comunicación esperada, comuníquese con el servicio de atención al cliente para recibir asistencia.

8. “Puedo ver la credencial en mi billetera LexisNexis EssentialID™. ¿Cómo la comparto con la oficina de la División de Vehículos Motorizados (MVD)?”

Deberá esperar hasta encontrarse en la ventanilla o estación de atención de la MVD para compartir su credencial. Una vez allí, se le pedirá que escanee un código QR y siga las pantallas indicadas para completar el proceso de uso compartido.

Nota: El código QR en la ventanilla de la División de Vehículos Motorizados (MVD) es diferente al que se utiliza para iniciar el proceso.

Si ha pasado algún tiempo desde que recibió su credencial, es posible que se le solicite ingresar un **Código de Acceso de Un Solo Uso (OTP)**, el cual recibirá por correo electrónico.

9. “¿Cómo sé si mi credencial se compartió correctamente?”

Después de otorgar su consentimiento para compartir la credencial, será redirigido a una pantalla de confirmación que le informará que su credencial se compartió correctamente.

Si no es redirigido automáticamente a esa pantalla, vuelva a escanear el código QR e intente nuevamente.

10. “La agencia no puede localizar mi credencial. ¿Qué debo hacer?”

Inicie nuevamente el proceso de “Compartir su credencial”. Deberá encontrarse en la ventanilla con el agente de la MVD.

Cuando llegue a la pantalla “Compartición exitosa”, asegúrese de seleccionar “Continuar en el navegador”.

Importante: No seleccione “Regresar a la billetera”, ya que esto puede interrumpir el proceso.