

Escenario 1 - el cliente ya tiene cuenta Mercado Pago creada.

El cliente deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Ingresa a <https://www.mercadopago.com.co/> con el correo y la contraseña registrados.
2. En el menú principal, selecciona la opción **"Tu Perfil"**
3. En el menú secundario **"Cuentas Bancarias"** selecciona la opción **"Agregar Cuenta"** e inscribe una cuenta bancaria siguiendo el paso a paso
4. Vuelve al menú principal y selecciona la opción **"Retirar Dinero"**
5. Ingresa el monto a retirar, la cuenta bancaria de destino y confirma la operación.
6. Listo! Ya gestionaste el retiro. En **1-3 días hábiles** el dinero será acreditado a tu cuenta bancaria.

Escenario 2 - el cliente no tiene cuenta Mercado Pago.

El cliente deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Ingresa a <https://www.mercadopago.com.co/>
2. Presiona el botón azul que dice **"Crea tu cuenta"**
3. Completa los datos correspondientes y en donde dice **"e-mail"** utiliza el mismo e-mail con el cual hiciste la compra y sigue el flujo de registro
4. Una vez que termines el registro e ingreses a tu nueva cuenta, el dinero correspondiente al pago devuelto aparecerá de forma inmediata en la sección **"Actividad"**
5. Para retirarlo de tu cuenta Mercado Pago, en el menú principal selecciona la opción **"Tu Perfil"**
6. En el menú secundario **"Cuentas Bancarias"** selecciona la opción **"Agregar Cuenta"** e inscribe una cuenta bancaria siguiendo el paso a paso
7. Vuelve al menú principal y selecciona la opción **"Retirar Dinero"**
8. Ingresa el monto a retirar, la cuenta bancaria de destino y confirma la operación
9. Listo! Ya gestionaste el retiro. En 1-3 días hábiles el dinero será acreditado a tu cuenta bancaria

1. Cuanto tiempo demora la acreditación del dinero a la cuenta Mercado Pago desde el momento en que se solicita devolución?

Una vez que el equipo de Servicio al cliente del vendedor solicite la devolución de la compra a través de la cuenta Mercado Pago, la creación de la cuenta Mercado Pago del comprador y la acreditación del dinero son inmediatos y automáticos.

Para cualquier duda, el vendedor puede confirmar a través del chat de soporte disponible en la cuenta Mercado Pago si la cuenta del comprador ya se encuentra creada y tiene el dinero asociado a la devolución acreditado.

2. Que hago si al momento de la compra online ingresé un correo erróneo o un correo que ya no estoy utilizando? Ej. @gNail.com

Debo ponerme en contacto con la tienda/vendedor donde hice la compra y solicitar un cambio de correo. El vendedor debe ponerse en contacto con Mercado Pago a través del **chat de soporte** disponible en su cuenta Mercado Pago solicitando el ajuste. Una vez que el ajuste esté confirmado por parte del equipo Mercado Pago, el comprador puede seguir los mismos pasos descritos en el escenario 2.

3. Que hago si no puedo ingresar a mi cuenta Mercado Pago?

Si por alguna razón diferente al caso descrito en la consulta no.2 no logras ingresar a la cuenta Mercado Pago o al ingresar según las instrucciones no ves el dinero acreditado, comunícate con la tienda donde hiciste la compra para que pueda revisar junto con Mercado Pago que pasó y proveer una solución. El equipo de soporte de la tienda debe comunicarse con Mercado Pago a través del **chat de soporte exclusivo** disponible en su cuenta Mercado Pago para que le puedan solucionar el caso.