



**RECUPERACIÓN DE USUARIO
NUEVA BANCA DIGITAL
Guía de Ayuda**

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 2/10 |

CONTENIDO

- 1. GENERALIDADES..... 3
- 2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE USUARIO NUEVA BANCA DIGITAL 6

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 3/10 |

1. GENERALIDADES

Este documento tiene como propósito instruir a los clientes del Banco Occidental de Descuento sobre las pautas a seguir para efectuar el proceso de **Recuperación de Usuario**, a través de la Nueva Banca Digital y siguiendo los pasos descritos en el presente documento.

El cliente únicamente podrá desbloquear su usuario siempre y cuando el equipo se encuentre configurado como equipo de uso frecuente.

Para realizar el proceso de **Recuperación de Usuario** de la Nueva Banca Digital el sistema realiza las siguientes validaciones:

- Que el número de identificación del cliente debe pertenecer a un usuario único afiliado a la banca por internet, en caso de que no pertenezca a un usuario afiliado a la Nueva Banca Digital, el sistema emite un mensaje de alerta impidiendo continuar con el flujo.
- El usuario perteneciente al número de identificación ingresado no debe estar bloqueado para realizar el proceso de recuperación de nombre de usuario, en caso de encontrarse bloqueado, el sistema emite un mensaje de alerta impidiendo continuar con el flujo.

En caso de que el usuario cierre la ventana o abandone el proceso de forma abrupta, el sistema contabiliza un intento fallido para el proceso de recuperación.

Durante el proceso de Recuperación de Usuario, el sistema valida si el usuario se encuentra en un equipo de acceso de uso frecuente o no, por lo que el sistema genera el código de validación o las preguntas de desafío configuradas, según sea el caso.

- En caso de preguntas de desafío configuradas para este proceso, el usuario debe contestar una a una las preguntas mostradas y una vez finalizado el cuestionario, el sistema valida las respuestas ingresadas, en caso de que la cantidad de respuestas incorrectas supere o iguale el parámetro de tolerancia a fallos para este proceso, el sistema contabiliza un intento fallido e indica en pantalla un mensaje donde lo invita a intentarlo de nuevo.
- En caso de que el usuario supere la validación de preguntas de desafío, el sistema muestra una pantalla de tal forma que el usuario pueda decidir registrar o no el equipo de acceso validado.

A continuación se muestra la siguiente terminología que se encuentra reflejada en el contenido de la presente guía:

Nueva Banca Digital

Plataforma web de uso externo, que permite a los clientes realizar operaciones consulta y configuraciones de sus movimientos financieros.

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 4/10 |

Configuración de Seguridad

Se refiere a la configuración del método de envío a través del cual el cliente recibe el código de validación que será utilizado para procesar transacciones, configuraciones y activaciones de los servicios que se realicen a través de la Nueva Banca Digital.

Código de Validación

Es un código de validación que permite que sean procesadas las transacciones, configuraciones y activaciones de servicios que se realice a través de la Nueva Banca Digital.









Preguntas de Desafío

Son el tipo de preguntas configuradas por el banco con información personal no financiera a las cuales el cliente otorga solo la respuesta. El usuario único debe seleccionar las mismas para los diferentes procesos de validación.

Zona Segura

Espacio que garantiza la seguridad de las operaciones sensibles de los usuarios, aplicadas a través de los métodos de autenticación, tales como: OTP (One Time Password) SMS, OTP Correo, Tarjeta de Coordenadas.

La barra de herramientas de soporte ubicada en parte izquierda de la pantalla, visualizada en todas las opciones del menú principal, contiene una serie de botones los cuales se describen a continuación:

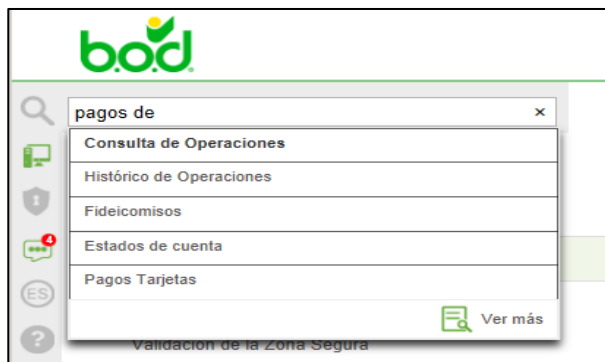
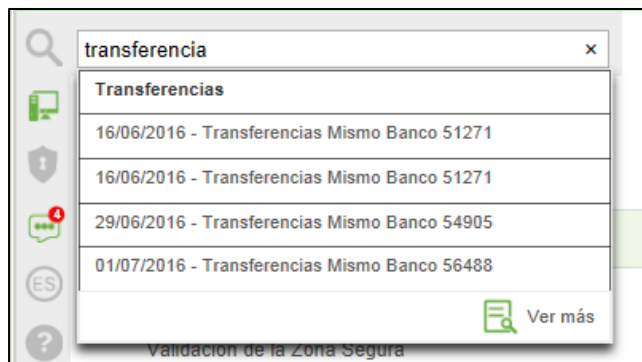
| | |
|---|---|
|  : Buscar (Búsqueda Global). | Permite al usuario de la Nueva Banca Digital realizar una búsqueda sobre una operación específica, sin tener que utilizar las rutas habituales del menú. Este método dirige su búsqueda a productos, servicios, usuarios, pagos, servicios y reclamos. |
|  : Equipo Frecuente | Botón en color verde el cual indica que el usuario se encuentra en un equipo de uso frecuente, en caso contrario se muestra en color gris. |
|  : Zona segura | Botón en color verde (estado activo). Espacio que garantiza la seguridad de las operaciones sensibles de los usuarios. Cuando se encuentre inactivo el botón se visualiza en color gris  . |
|  : Notificaciones | Espacio donde se visualizan las notificaciones recibidas. |
|  : Idioma | Botón de selección del idioma del sistema. |
|  : Ayuda. | Botón de ayuda. |
|  : Cerrar Sesión. | Finalizar la sesión. |

Las funcionalidades en las cuales se requiere que el icono de **Zona Segura** se encuentre activo son:

- **Directorio Global:** Adición y Eliminación de Beneficiarios.
- **Transferencias:** Cuando el beneficiario no se encuentre registrado en el directorio.
- **Pagos y transferencias:** Avance de efectivo.
- **Configuración:** Configuración de Seguridad Actualización de Datos y Excepciones de Límites.

El método de **Búsqueda Global** está orientado a datos registrados en el sistema que presenta un resultado previo de la funcionalidad que requiere, permitiendo así seleccionar la opción de su preferencia. **Ejemplo:**

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 5/10 |



Utilizando el botón **Ver más** el sistema proporciona un amplio resultado de la búsqueda requerida, mostrando el resultado en un orden cronológico, del más reciente al más antiguo y agrupados según el tipo, según el parámetro de búsqueda ingresado.

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 6/10 |

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE USUARIO NUEVA BANCA DIGITAL

1. Haga clic en el botón

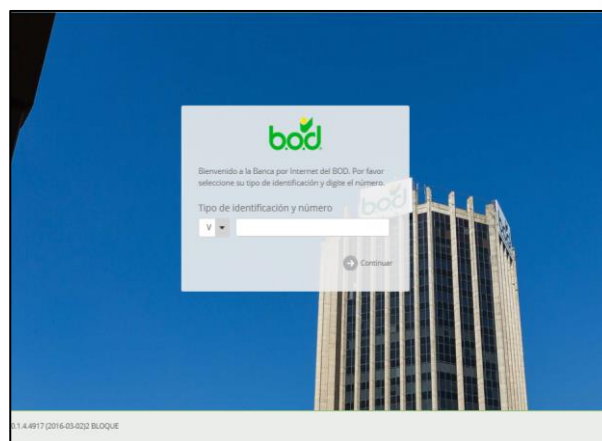
Inicio de Sesión



2. Ingrese la siguiente información en los campos requeridos:

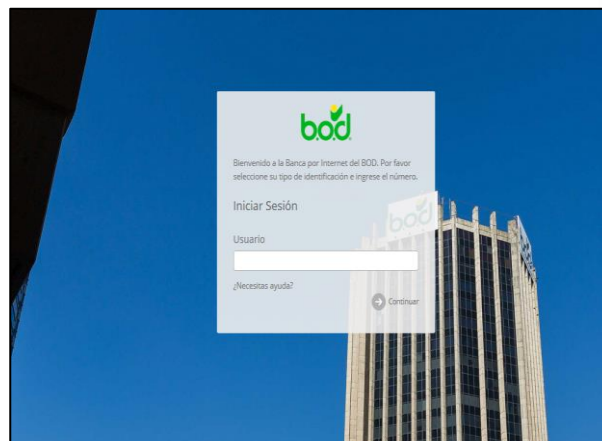
- Tipo de Identificación y número:** Haga clic en el botón y seleccione de la lista desplegable el tipo de documento de identificación (**V:** Venezolano, **E:** Extranjero, **P:** Pasaporte, **M:** Menor), seguidamente digite el número del documento de identidad seleccionado en el campo destinado para tal fin.

3. Haga clic en el botón




4. Haga clic en el link

[¿Necesitas ayuda?](#)



| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 7/10 |


5. Si desea **continuar** el proceso haga clic en el check box correspondiente a la opción **No sé mi nombre de usuario** y seguidamente haga clic en el botón  **Continuar**. (Continúa en el punto 11 descrito en este documento).


6. Si desea **cancelar** el proceso haga clic en el botón




7. Visualice el mensaje **¿Está seguro que desea cancelar la operación?** y haga clic en el botón requerido.

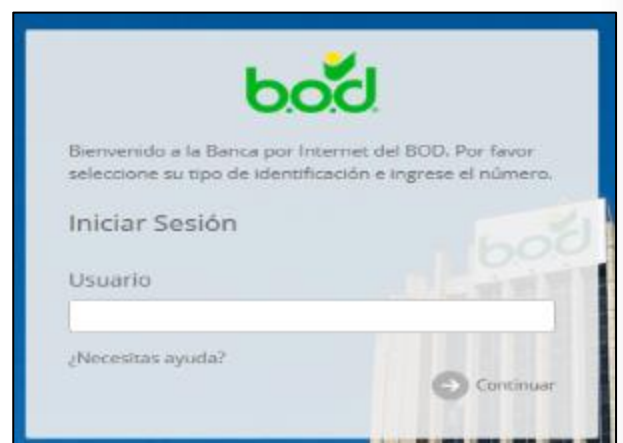
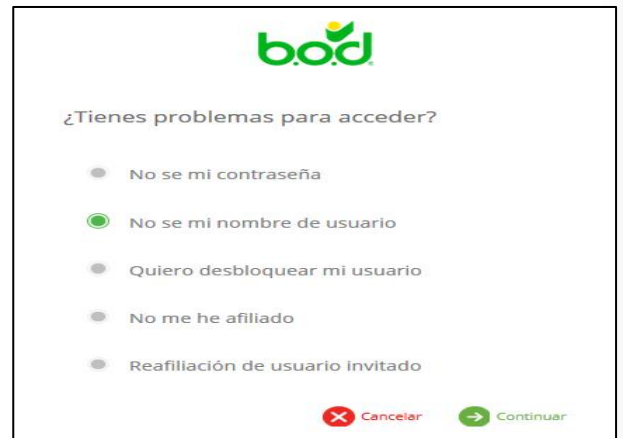
 **Si** : para cancelar la operación.

 **No** : para no cancelar la operación.

8. En caso de seleccionar el botón  **Si** regresa a la pantalla anterior.



9. En caso de seleccionar el botón  **No** continúa el proceso.

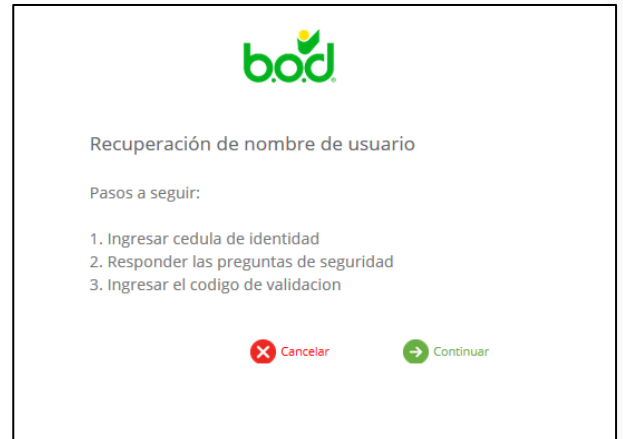
10. Realice la recuperación de usuario haciendo clic en el botón **¿Necesitas ayuda?**.




| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 8/10 |



11. Visualice los pasos a seguir para la recuperación de usuario

y haga clic en el botón  Continuar. En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar.



12. Ingrese la siguiente información en los campos requeridos:



- **Documento:** Haga clic en el botón  y seleccione de la lista desplegable el tipo de documento de identificación (**V:** Venezolano, **E:** Extranjero, **P:** Pasaporte, **M:** Menor), seguidamente digite el número del documento de identidad seleccionado en el campo destinado para tal fin.

13. Haga clic en el botón  Siguiente. En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar.



Nota: El sistema valida si el ingreso fue a través de un equipo de uso frecuente o no.

Equipo de uso no frecuente


14. Ingrese la respuesta de la pregunta de validación realizada por el sistema en el campo destinado para tal fin y haga clic en el botón  Siguiente. (Continúa en el punto 18 descrito en este documento). En caso que no desee continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar.





Nota: responda tantas preguntas de desafío como le indique el sistema, éstas son aleatorias que debe responder de acuerdo al pool de preguntas configuradas por el Banco en el sistema.

| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 9/10 |

15. Haga clic en el check box correspondiente, según el caso:



16. Si desea registrar el equipo como uso frecuente, ingrese una descripción que identifique el equipo y haga clic en el botón  Siguiete. (Continúa en el punto 18 descrito en este documento).

17. No desea registrar el equipo como uso frecuente, haga clic en el botón  Siguiete. (Continúa en el punto 18 descrito en este documento).


Nota: En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar.

Equipo de uso frecuente

18. Visualice el mensaje: **Le hemos enviado un código de validación por SMS y número telefónico, ingrese el código a continuación.**

19. Digite el código de validación recibido en el campo destinado para tal fin y seguidamente, haga clic en el botón  Siguiete. En caso de no requerir ejecutar la acción, haga clic en el botón  Cancelar.

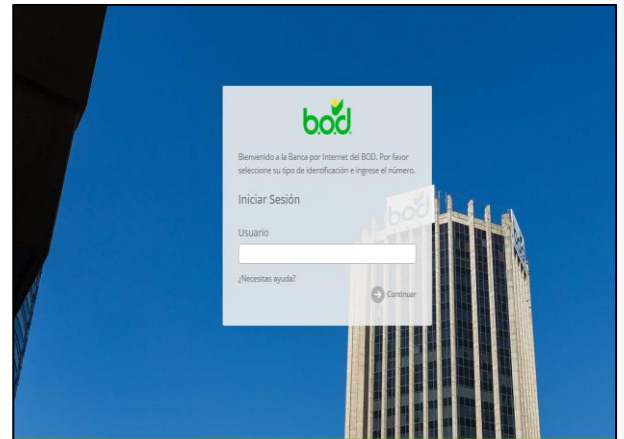
20. Visualice el mensaje: **¡Listo! A continuación le mostramos su nombre de usuario.**

21. Haga clic en el link color verde  Ir al inicio de sesión para ir a inicio de sesión.




| Edición | Vigente a partir de | Próxima Revisión | Página |
|---------|---------------------|------------------|--------|
| I | 30/11/2016 | 30/11/2018 | 10/10 |

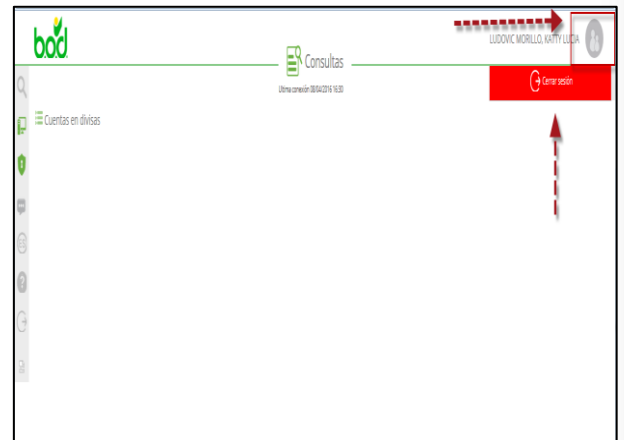
22. Digite su nombre de usuario para iniciar sesión e ingresar a la página de la Nueva Banca Digital.





CERRAR SESIÓN

23. Haga clic en el botón  .

24. Haga clic en el botón  .



25. Visualice el mensaje: **¿Estás seguro de que deseas cerrar la sesión?**.

26. Haga clic en el botón  . En caso que no desee cerrar la sesión haga clic en el botón  .

