



Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)
Soporte a Usuarios de Banca Digital
(Cliente - Opción 2)
Guía de Ayuda

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
IV	28-06-2018	28-06-2021	2/5

1. GENERALIDADES

Esta guía tiene como finalidad servir de apoyo a los usuarios del Robot Interactivo de Voz (IVR), para que puedan acceder y utilizar las diferentes opciones puestas a su disposición.

Esta opción está dirigida a todo Cliente de la Institución.

A través del Robot Interactivo de Voz (IVR), opción dos (2) **SOPORTE A USUARIOS DE BANCA DIGITAL** se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

Asesoría sobre el Servicio de Banca Digital

El sistema ofrecerá las instrucciones para consultar con mayor detalle los servicios ofrecidos en nuestra banca digital a través www.bod.com.ve.

Desbloqueo de usuario de Banca Digital

La opción desbloqueo de usuario web permite desbloquear el perfil de acceso a la página web.

Suspender Temporalmente el Servicio de Banca Digital

La opción **Suspender Temporalmente el Servicio (Banca Digital)** permite al usuario suspender dicho servicio por dos (2) días, ofreciéndole tiempo suficiente para dirigirse a una oficina y formalizar así la suspensión por un lapso establecido según se requiera.

A continuación se describen los pasos a seguir para la ejecución de la **OPCIÓN 2: SOPORTE A USUARIOS DE BANCA DIGITAL**.

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
IV	28-06-2018	28-06-2021	3/5

2. PROCEDIMIENTO

BIENVENIDO A CONTACTO AMIGO BOD

INGRESO AL SISTEMA:

A continuación el sistema ofrecerá las opciones disponibles en el menú principal:

- Si usted es Cliente BOD, **Marque Uno (1).**

Nota: De marcar esta opción el sistema solicitará el ingreso de su tipo de identificación para dar continuidad a la operación a realizar.

El sistema solicita seleccione su tipo de identificación, de acuerdo a:

- Para Cédula Venezolana o RIF Unipersonal, **Marque Uno (1).**
- Pasaporte, **Marque Dos (2).**
- Cédula Extranjera, **Marque Tres (3).**
- Para RIF Jurídico, **Marque Cuatro (4).**
- Para Menor, **Marque Cinco (5).**
- Salir del sistema, **Marque Cero (0).**

Después que usted seleccione el tipo de identificación, el sistema solicitará el ingreso del número de identificación correspondiente a su documento de identidad.

El Robot reproducirá los datos ingresados para su confirmación.

Valide el número de identificación ingresado:

- **Marque 1, si es Correcto**
- **Marque 2, si es Incorrecto.**

Nota: De marcar la opción 2 Incorrecto, solicita ingrese el número de identificación nuevamente.

De marcar la opción Uno (1) el sistema ofrece información normativa (SUDEBAN) sobre la clave telefónica, requerida para realizar operaciones a través del sistema automatizado.

Nota: En caso de no poseer clave telefónica, para crearla es necesario conocer la clave para el uso de la TDD en cajeros automáticos y tener a la mano los productos financieros tales como: Tarjeta de crédito, chequeras, libretas, entre otros.

- A continuación el sistema le ofrecerá las opciones disponibles en el menú:
- Si posee clave telefónica **Marque uno (1).**
- Si ya posee su clave telefónica y desea cambiarla, **Marque Dos (2).**
- Si olvidó su clave telefónica o desea crearla por primera vez, **Marque tres (3).**

POSEE CLAVE TELEFÓNICA

- El sistema solicita ingrese Clave Telefónica.
 - El sistema validará si la Clave Telefónica ingresada es correcta:
 - **De estar correcta:** ofrecerá un menú con las opciones disponibles.

CLAVE TELEFÓNICA CORRECTA, MENÚ DE OPCIONES:

- Para consultas de cuentas, fideicomiso, pagos y operaciones de tarjeta. **Marque Uno (1).**
- Para soporte a usuarios de banca digital, **Marque dos (2).**
- Para Reclamos o Suspensión de Instrumentos de Pago, **Marque Tres (3).**

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
IV	28-06-2018	28-06-2021	4/5

- Para Atención a Puntos de ventas, Asistencia al Comercio, Cobranzas y Conformación de Cheques, **Marque Cuatro (4)**.
- Para Mantenimiento de Claves de Acceso a los canales Electrónicos, **Marque Cinco (5)**.
- Para Salir del Sistema, **Marque Cero (0)**.

MARQUE DOS (2), PARA SOPORTE A USUARIOS DE BANCA DIGITAL

- 2.1 Asesorías sobre el Servicio de Digital, **Marque uno (1)**
- 2.2 Para desbloqueo de usuario de Banca Digital, **Marque dos (2)**
- 2.3 Suspende Temporalmente el Servicio de Banca Digital, **Marque tres (3)**
- 2.4 Menú Anterior: **Marque ocho (8)**
- 2.5 Salir del Sistema: **Marque cero (0)**

2.1 ASESORÍAS SOBRE EL SERVICIO DE BANCA POR INTERNET: MARQUE UNO (1)

Estimado Cliente, para obtener mayor información y asesoría de los servicios y funcionalidades de nuestra página web, lo invitamos a consultar mayor detalle ingresando en www.bod.com.ve, en la sesión de Ayuda, en donde encontrara las Guías con los pasos a seguir en cada caso

2.2 PARA DESBLOQUEO DE USUARIO WEB: MARQUE DOS (2)

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR y solicita confirmación al usuario:

Se transferirá su llamada a nuestros agentes de atención telefónica.

2.3 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO: MARQUE TRES (3)

El Robot IVR desplegará una serie de opciones

- Por no utilizar el servicio, **Marque 1**
- Prevención temporal, **Marque 2**
- Otros motivos, **Marque 3**

El sistema repite la opción ingresada anteriormente y ofrece las siguientes opciones:

- **Opción 1:** Si es correcto, Marque Uno (1)
- **Opción 2:** Si es incorrecto, Marque Dos (2)
- **Opción 3:** Escuchar nuevamente, Marque Tres (3)
- **Opción 8:** Volver al menú anterior, Marque Ocho (8)
- **Opción 0:** Salir del Sistema, Marque Cero (0)

Si el usuario no ingresa alguna solicitud de información, o lo hace de manera errada, el sistema vuelve a realizar la consulta. Si el usuario se equivoca o no ingresa ninguna opción por tres intentos el sistema termina la llamada.

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
IV	28-06-2018	28-06-2021	5/5

Para obtener información adicional, puede comunicarse con la Institución Financiera a través de los siguientes números:

(0501) 2630000

(0501) 2639500

(0501) 9200000

(0261) 7402600

*263 (a través del teléfono celular)

