



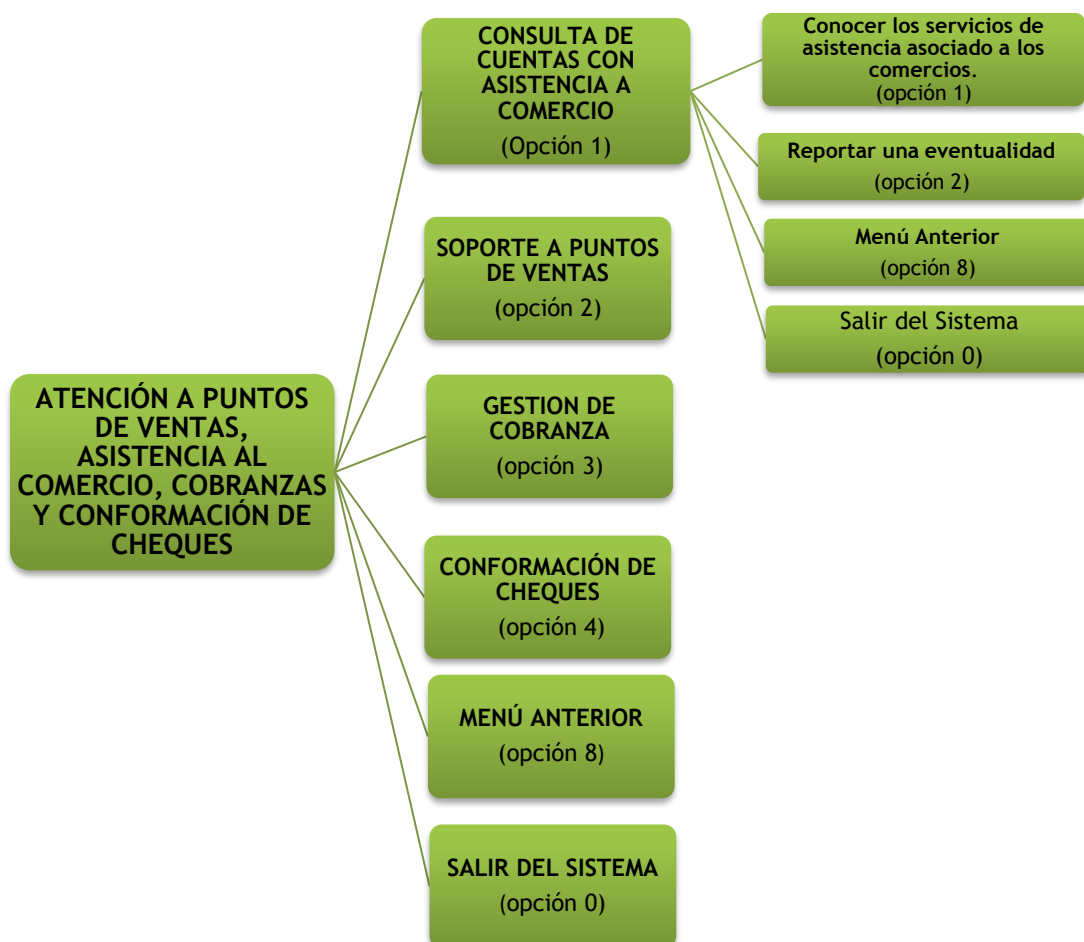
Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)
Atención a Puntos de Ventas, Asistencia al
Comercio, Cobranzas y Conformación de
Cheques
(Cliente - Opción 4)
Guía de Ayuda

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 de Voz Interactivo (IVR) para que puedan acceder y efectuar las diferentes opciones a su disposición.

A través del Robot de Voz Interactivo (IVR), **Opción 4: ATENCIÓN A PUNTOS DE VENTAS, ASISTENCIA AL COMERCIO, COBRANZAS Y CONFORMACION DE CHEQUES** se pueden realizar las siguientes operaciones:



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)**.

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

- Para Reclamos o Suspensión de Instrumentos de Pago, **Marque Tres (3)**.
- 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 CUATRO (4). PARA ATENCIÓN A PUNTOS DE VENTAS, ASISTENCIA AL COMERCIO, COBRANZAS Y CONFORMACIÓN DE CHEQUES.

4.1 CONSULTA DE CUENTAS CON ASISTENCIA AL COMERCIO.

4.1.1 PARA CONOCER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA ASOCIADOS A LOS COMERCIOS, MARQUE UNO (1)

El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos números de la cuenta asociada al servicio y plan del cliente. El cliente ingresa los últimos diez dígitos solicitados.

Una vez validado los diez últimos dígitos de la cuenta, el robot IVR indica el plan que posee el cliente con su detalle dependiendo del plan Activo del cliente y reproduce el plan ativo que posee el cliente.

Plan 1 Activo: Plomería, electricidad, cerrajería, rotura de vidrios, vigilancia y protección, sustitución temporal de PC y fax, desplazamiento del usuario.

Plan 2 Activo: Plomería, electricidad, cerrajería, rotura de vidrios, vigilancia y protección, sustitución temporal de PC y fax, desplazamiento del usuario, ambulancia. Plomería, electricidad, cerrajería, rotura de vidrios, vigilancia y protección, sustitución temporal de PC y fax, desplazamiento del usuario, ambulancia.

En caso de que el cliente no posea planes activos a la fecha, el sistema emite el siguiente mensaje:

Estimado cliente, a la fecha usted no tiene activo alguno de los servicios de asistencia.

Una vez emitido el mensaje, el robot IVR indica las opciones para continuar en el sistema:

Opción 8: Volver al menú anterior

Opción 0: Salir del sistema

4.1.2 REPORTAR UNA EVENTUALIDAD, MARQUE 2

Se emite el siguiente mensaje

Estimado cliente, para obtener la asistencia que requiere, lo invitamos a comunicarse al 0212-2040740/0212-2131950 perteneciente a la empresa IKE asistencia.

Una vez emitido el mensaje, el robot IVR indica las opciones para continuar en el sistema:

- **Opción 1:** Para escuchar nuevamente.
- **Opción 8:** Volver al menú anterior Devolver al usuario a la opción principal del Menú.
- **Opción 0:** Salir del sistema.

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

4.1.3 Menu anterior, Marque Tres (3).

4.1.4 Salir del Sistema, Marque Cero (0).

4.2 SOPORTE A PUNTOS DE VENTAS, 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.

4.3 GESTION DE COBRANZA, MARQUE TRES (3).

El sistema emitirá el siguiente mensaje:

Estimado cliente para obtener asesoría referente a pagos pendientes de sus Visa, mastercard o American Express así como créditos personales o de vehículos vencido, disponemos para usted el número, 0212 2062691 el cual posee un horario de atención de 7 : 45 a.m a 4 : 45 pm.

4.4 CONFORMACIÓN DE CHEQUES, MARQUE CUATRO (4).

Solo se podrá conformar aquellos cheques cuyo monto esté disponible en la cuenta del cliente.

El sistema indica el monto mínimo permitido para la conformación de cheques.

El robot IVR solicita ingresar el monto en bolívares del cheque a conformar e indica que los 2 últimos dígitos pertenecen a los decimales una vez ingresados el monto en bolívares.

El robot IVR repite el monto ingresado por el usuario y solicita confirmación, el usuario confirma el monto ingresado.

El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta asociada al cheque y el número de cheque el usuario lo ingresa y el Robot repite para su confirmación.

Una vez confirmado por el usuario que el número de cuenta y cheque son correctos, el robot IVR solicita el tipo de identificación, número de cédula o RIF y su confirmación emitiendo el **número de clave de conformación.**

4.5 MENU ANTERIOR, MARQUE OCHO (8).

4.6 SALIR DEL SISTEMA, MARQUE CERO (0).

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)**