



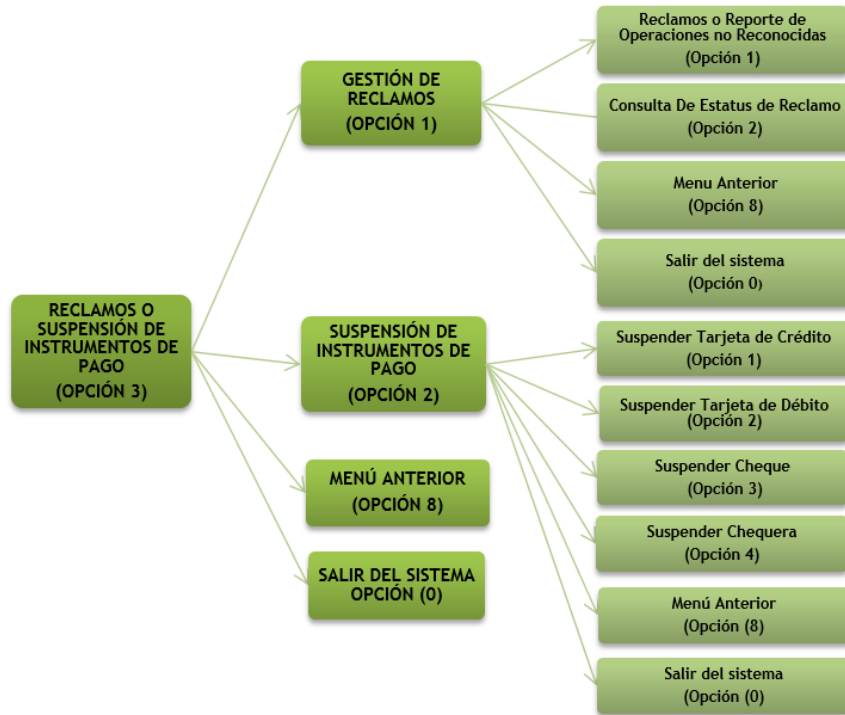
**Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)
Reclamos o Suspensión de
Instrumentos de Pago
(Cliente - opción 3)
Guía de Ayuda**

| Edición | Vigente a partir | Próxima Revisión | Página |
|---------|------------------|------------------|--------|
| V | 15-11-2018 | 15-11-2021 | 2/6 |

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 3: RECLAMOS O SUSPENSIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO** se pueden realizar las siguientes opciones:



- **GESTION DE RECLAMOS**
Opción que permite al cliente reportar operaciones no reconocidas y el estatus de su reclamo
- **SUSPENSIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO**
Opción que permite al cliente suspender los siguientes instrumentos de pago:
 - Tarjeta de Crédito.
 - Tarjeta de Débito.
 - Cheques.
 - Chequeras.

| Edición | Vigente a partir | Próxima Revisión | Página |
|---------|------------------|------------------|--------|
| V | 15-11-2018 | 15-11-2021 | 3/6 |

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 y el usuario lo ingresa.
- 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)**.
- Para Atención a Puntos de ventas, Asistencia al Comercio, Cobranzas y Conformación de Cheques, **Marque Cuatro (4)**.

| Edición | Vigente a partir | Próxima Revisión | Página |
|---------|------------------|------------------|--------|
| V | 15-11-2018 | 15-11-2021 | 4/6 |

- Para Mantenimiento de Claves de Acceso a los canales Electrónicos, **Marque Cinco (5)**.
- Para Salir del Sistema, **Marque Cero (0)**.

PARA RECLAMOS O SUSPENSIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO, Marque Tres (3).

GESTIÓN DE RECLAMOS

- **RECLAMOS O REPORTES DE OPERACIONES NO RECONOCIDA, Marque Uno (1).**

El robot IVR solicita confirmación al usuario:

- **Opción 1:** Si desea continuar.
- **Opción 2:** En caso contrario, se culmina la llamada.

Se transferirá su llamada a uno de nuestros agentes de atención telefónica.

- **CONSULTA DE ESTATUS DE RECLAMO, Marque Dos (2).**

El robot IVR solicita confirmación al usuario.

Seguidamente el sistema transferirá la llamada a nuestros agentes de atención telefónica.

- **Menú Anterior, Marque Ocho (8).**
- **Salir del Sistema, Marque Cero (0).**

SUSPENSIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO.

- **SUSPENDER TARJETAS DE CRÉDITO, Marque Uno (1).**

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

- Para Suspender su tarjeta de crédito Visa o MasterCard, **Marque Uno (1)**.
- Para Suspender su tarjeta de crédito American Express, **Marque Dos (2)**.
- Menú anterior, **Marque Ocho (8)**.
- Salir del sistema, **Marque Cero (0)**.

El robot IVR anuncia que la llamada será transferida a **Consortio Credicard (Visa y Master Card)** e indicando las opciones que deberá seleccionar, si su producto es **American Express** su llamada será remitida a un operador.

- **SUSPENDER TARJETAS DE DÉBITO, 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.

El robot IVR solicita ingresar la clave de cajero automático, el usuario ingresa la clave de cajero automático. El robot valida que la clave de cajero ingresada.

El Robot solicita el motivo de la suspensión:

- **Opción 1:** Para suspender por robo.
- **Opción 2:** Por extravío.

| Edición | Vigente a partir | Próxima Revisión | Página |
|---------|------------------|------------------|--------|
| V | 15-11-2018 | 15-11-2021 | 5/6 |

El usuario selecciona la opción de motivo y el robot IVR emite un mensaje indicando que:

“La suspensión de su tarjeta ha sido procesada satisfactoriamente”

- **SUSPENDER CHEQUE, Marque Tres (3).**

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

El sistema solicita al cliente ingresar los dígitos de la cuenta solicitados e introduzca número de cheque, el sistema repite los dígitos de cuenta y de cheque para su confirmación.

El robot IVR valida que la cuenta y el cheque ingresado son correctos y emite un mensaje indicando que la operación fue **realizada satisfactoriamente** y emite las siguientes opciones:

- **Opción 1:** Suspensión de otro cheque.
- **Opción 8:** Volver al menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del sistema.

- **SUSPENDER CHEQUERAS, Marque Cuatro (4).**

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

- **Opción 1:** Si desea continuar.
- **Opción 2:** En caso contrario, se culmina la llamada.

El Robot IVR solicita al cliente ingresar los dígitos de la cuenta solicitados, solicitando la confirmación de los mismos, reproduciendo lo dígitos ingresado.

El robot IVR valida los dígitos ingresados e indica las opciones para continuar con la suspensión de chequeras:

- **Opción 1:** Si conoce los seriales de las chequeras a suspender.
- **Opción 2:** Hablar con el ejecutivo. Si el cliente selecciona esta opción transfiere la llamada a un agente de atención telefónica.

Si el cliente marca la opción 1, el robot IVR solicita que ingrese el número de cheque inicial y final de la chequera. El robot IVR repite los dígitos ingresados y solicita confirmación.

Confirmado los dígitos ingresados, el robot IVR emite un mensaje indicando que la operación fue **realizada satisfactoriamente**.

El robot IVR indica las opciones para continuar en el sistema y solicita presionar alguna:

- **Opción 1:** Si desea suspender otra chequera **Marque Uno (1).**
- **Opción 2:** De lo contrario **Marque Dos (2).**

Si el usuario selecciona la **opción 1**, el sistema repite las opciones antes ofrecidas.

- **Menú Anterior, Marque Ocho (8).**
- **Salir del Sistema, Marque Cero (0).**

| Edición | Vigente a partir | Próxima Revisión | Página |
|---------|------------------|------------------|--------|
| V | 15-11-2018 | 15-11-2021 | 6/6 |

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)

