



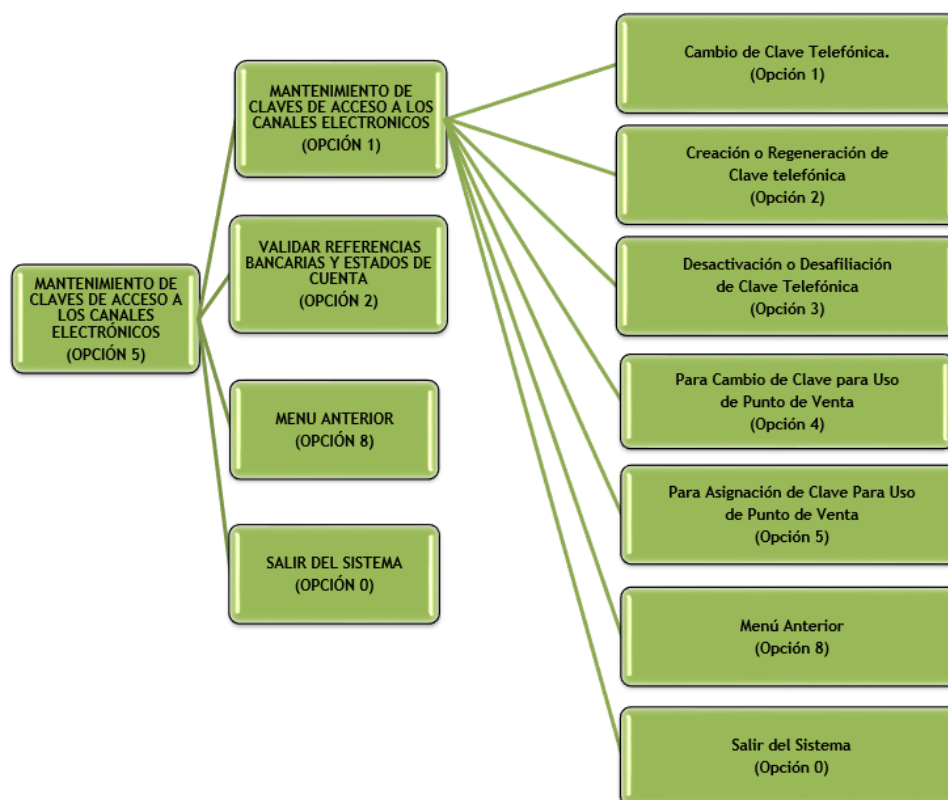
Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)
Mantenimiento de Claves de Acceso a
los Canales Electrónicos
(Cliente - opción 5)
Guía de Ayuda

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
VII	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 5: MANTENIMIENTO DE CLAVES DE ACCESO A LOS CANALES ELECTRONICOS** se pueden realizar las siguientes operaciones:



Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
VII	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).**

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

El Robot reproduce 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 valida si la Clave Telefónica ingresada es correcta:
- **De estar correcta:** ofrece 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).**
- Para Mantenimiento de Claves de Acceso a los canales Electrónicos, **Marque Cinco (5).**
- Para Salir del Sistema, **Marque Cero (0).**

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

Para Mantenimiento de Claves de Acceso a los canales Electrónicos, Marque Cinco (5).

- **CAMBIO DE CLAVE TELEFONICA, Marque Uno (1).**

El robot IVR solicita ingresar el número de la actual clave telefónica, el usuario ingresa su clave telefónica.

El robot IVR valida si el número de la clave telefónica es válido y solicita ingresar una nueva clave telefónica de cuatro (4) dígitos.

Una vez el cliente ingrese la nueva clave telefónica, el robot IVR solicita repetir nuevamente la clave ingresada. El robot IVR valida la clave ingresada e indica que:

“La clave telefónica ha sido cambiada con éxito. Recuerde que esta clave es exclusivamente para acceder a los servicios de la banca telefónica. Para sus operaciones en cajeros automáticos y puntos de venta, continúe con la clave que ha utilizado hasta ahora”

- **CREACIÓN O REGENERACIÓN DE CLAVE TELEFONICA, Marque Dos (2).**

El robot IVR indica que por motivos de seguridad realizaran unas series de preguntas de validación positiva y recomienda tener a la mano los diferentes instrumentos financieros que posee en la institución, tales como: Tarjeta de crédito, chequeras, libretas, entre otros.

Nota: Recuerde que para crear su Clave Telefónica el sistema no permitirá el ingreso de seguidillas (Ej.: 123) Números repetitivos (Ej.: 111) Al igual que no deberá utilizar dígitos asociados a su número de cédula, número telefónico o Fecha de nacimiento registrada en la base de datos de la Institución.

Una vez superadas las preguntas de validación el sistema emite mediante un mensaje, la solicitud de la nueva clave y el robot IVR solicita nuevamente el ingreso de la clave para su confirmación.

El robot valida que la clave ingresada coincide con la ingresada anteriormente, el sistema indica que:

“La clave telefónica ha sido creada con éxito. Recuerde que esta clave es exclusivamente para acceder a los servicios de la banca telefónica. Para sus operaciones en cajeros automáticos y puntos de venta, continúe con la clave que ha utilizado hasta ahora”

- **DESACTIVACION O DESAFILIACION DE CLAVE TELEFONICA, Marque Tres (3).**

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 es correcta.

El usuario ingresa la clave de cajero solicitada y el robot IVR valida la clave y solicita confirmación.

El usuario nuevamente ingresa los últimos cuatro (4) dígitos correspondientes a la clave de cajero automático.

El robot IVR valida si el número de la clave de cajero automático coincide con la anterior.

Una vez finalizadas las preguntas aleatorias de validación positiva, el robot IVR solicita indicar el motivo por el cual desea realizar la desactivación temporal del servicio:

- Por no utilizar el servicio, **Marque Uno (1).**
- Prevención temporal, **Marque Dos (2).**
- Otros motivos, **Marque Tres (3).**

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

El usuario indica que el motivo de la desactivación y el robot IVR indican mediante un mensaje:

“Su clave ha sido desactivada”

- **CAMBIO DE CLAVE PARA USO DE PUNTO DE VENTA, Marque Cuatro (4).**

El sistema solicita al cliente Ingresar su Clave para el uso de Punto de Venta. El sistema solicita al cliente ingresar su Nueva Clave secreta de 6 Dígitos.

El Robot IVR solicita al cliente Confirmar su Nueva Clave de 6 Dígitos.

El Robot valida que la clave sea correcta y que cumpla con la Normativa 641.10, la cual no permite el uso de las últimas 5 claves utilizadas(Clave repetida) o claves que posean seguidillas o más de 2 dos números repetidos (Clave No permitida) o (Clave errada).

Una vez terminado el proceso el sistema indica el siguiente mensaje:

“Estimado cliente, el cambio de la clave para uso en punto de venta fue procesada satisfactoriamente. Esta nueva clave es exclusiva para el uso del punto de venta, manteniendo la actual clave de 4 dígitos para el cajero automático”

- **ASIGNACIÓN DE CLAVE PARA USO DE PUNTO DE VENTA, Marque Cinco (5).**

El sistema solicita al cliente Ingresar su Clave para el uso del cajero automático. El usuario lo ingresa y el robot lo valida y solicita confirmación.

El usuario ingresa nuevamente los últimos cuatro (4) dígitos correspondientes a la clave de cajero automático.

El Robot valida si coincide con la anterior y solicita la siguiente información:

Ingresar su nueva clave secreta de 6 Dígitos y la confirmación de la misma. Una vez el robot valide la información genera el siguiente mensaje:

“Estimado cliente, la asignación de la clave para uso en punto de venta fue procesada satisfactoriamente. Esta nueva clave es exclusiva para el uso del punto de venta, manteniendo la actual clave de 4 dígitos para el cajero automático”

- **Menú Anterior, Marque Ocho (8)**
- **Salir del Sistema, Marque Cero (0)**
- **PARA VALIDAR REFERENCIAS BANCARIAS Y ESTADOS DE CUENTAS, Marque Dos (2)**
El robot IVR reproduce el Track Informativo invitando al cliente a realizar la solicitud a través de nuestra página web www.bod.com.ve.
- **Menú Anterior, Marque Ocho (8)**
- **Salir Del Sistema, Marque Cero (0)**

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
VII	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)**