



Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)

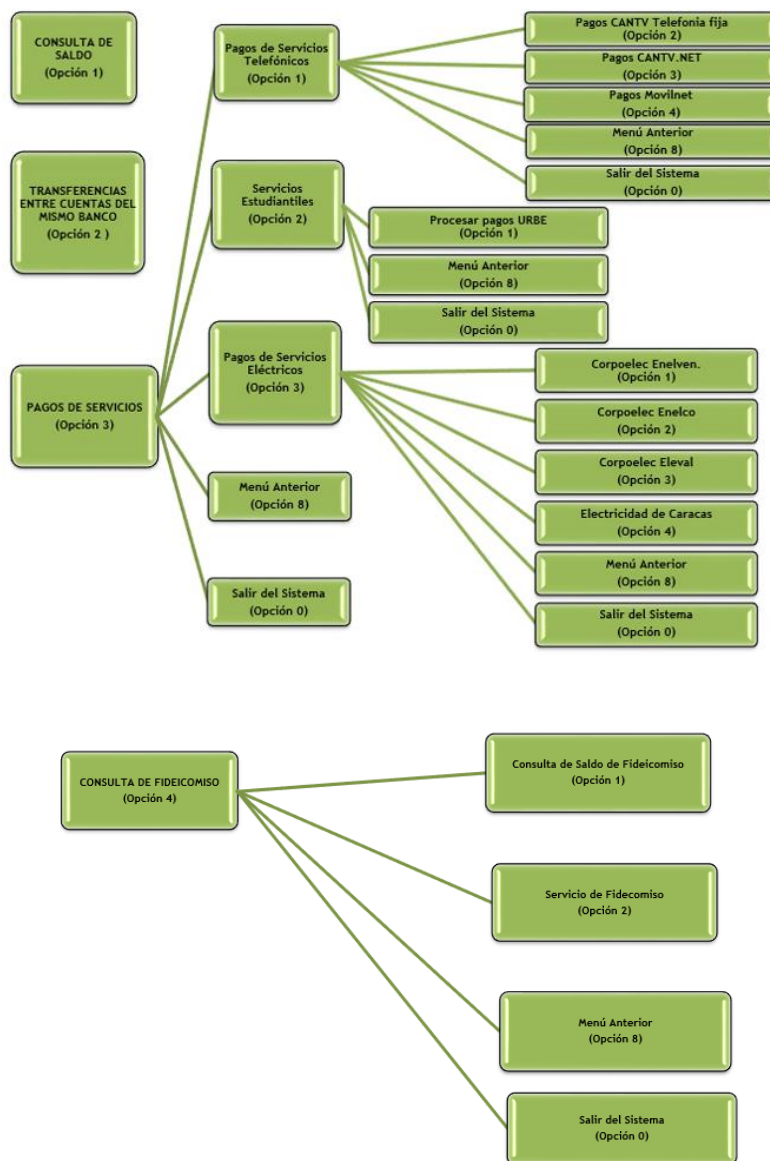
**Consulta de Cuentas, Fideicomiso, Pagos
y Operaciones de Tarjetas (Opción 1)
Guía de Ayuda**

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	2/14

1. GENERALIDADES

Esta guía tiene como finalidad, servir de apoyo a los usuarios de IVR para que puedan acceder y efectuar las diferentes opciones a su disposición.

A través del sistema automatizado IVR opción 1 CONSULTAS DE CUENTAS, FIDEICOMISO, PAGOS Y OPERACIONES TARJETAS se pueden realizar las siguientes operaciones:



Guía de Ayuda

Cliente - Opción 1 - Consulta de Cuentas, Fideicomiso, Pagos y Operaciones de Tarjetas

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	3/14

2. PROCEDIMIENTO

BIENVENIDO A CONTACTO AMIGO BOD

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

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

El sistema solicita que 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 marque la opción de acuerdo a su tipo de identificación.

- El sistema solicita que se ingrese los dígitos numéricos asociados al tipo de identificación seleccionado.
- Valide el número de identificación ingresado:
- **Marque Uno (1)**, si es Correcto.
- **Marque Dos (2)**, si es Incorrecto.

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

INGRESO AL SISTEMA:

El sistema ofrece a los clientes información normativa (SUDEBAN) sobre la clave telefónica, requerida para realizar operaciones a través del sistema automatizado.

- Si posee clave telefónica **Marque Uno (1)**.
- Si ya posee clave telefónica y desea cambiarla, **Marque Dos (2)**.
- Si olvidó su clave telefónica o desea crearla por primera vez, **Marque Tres (3)**.

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 PRINCIPAL 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 Menú anterior, **Marque Ocho (8)**.
- Para Salir del Sistema, **Marque Cero (0)**.

PARA CONSULTAS DE CUENTAS, FIDEICOMISO, PAGOS Y OPERACIONES TARJETA, Marque Uno (1).

- Consulta de saldo, Pagos, Transferencias entre sus Cuentas o Consulta de Fideicomiso, **Marque Uno (1)**.
- Operaciones con tarjetas de Débito, Uniticket y Tarjetas Electrónicas de Alimentación, **Marque Dos (2)**.
- Operaciones con Tarjetas de Crédito (TDC), **Marque Tres (3)**.

Guía de Ayuda

Cliente - Opción 1 - Consulta de Cuentas, Fideicomiso, Pagos y Operaciones de Tarjetas

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	4/14

Para comunicarse con el Departamento de Autorizaciones **Marque Cuatro (4)**.

Ubicación de plásticos de su Tarjeta de Crédito American Express, Visa y Master Card, **Marque Cinco (5)**.

Menú anterior, **Marque Ocho (8)**

Salir del Sistema, **Marque Cero (0)**

CONSULTA DE SALDO, PAGOS, TRANSFERENCIAS ENTRE SUS CUENTAS O CONSULTA DE FIDEICOMISO, Marque Uno (1).

CONSULTA DE SALDO Marque Uno (1).

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación.

El sistema indica el Saldo disponible en la cuenta consultada.

El robot IVR indica las opciones:

- **Opción 1:** Escuchar nuevamente.
- **Opción 2:** Consulta de otra cuenta.
- **Opción 8:** Volver al menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del sistema

Para Consultar Otra cuenta Opción 2:

El solicitara al usuario que ingrese los diez últimos dígitos de la cuenta a consultar.

El robot IVR valida los dígitos ingresados.

- **El sistema indica el Saldo disponible en la cuenta consultada.**

TRANSFERENCIAS ENTRE CUENTAS DEL MISMO BANCO, Marque Dos (2).

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación.

El sistema le solicitará ingresar el monto a transferir e indica que los dos últimos dígitos corresponden a los decimales. El robot IVR repite el monto y solicita confirmación.

Una vez confirmado el monto, el sistema solicita ingresar los diez últimos dígitos de la cuenta a debitar, el robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes de la cuenta a debitar y solicita confirmación.

El sistema solicita al usuario el ingreso los diez últimos dígitos de la cuenta a acreditar, el robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes de la cuenta a acreditar y solicita confirmación.

El Robot indica el mensaje del resultado de la Operación. Si fue exitosa o Rechazada.

PAGOS DE SERVICIOS, Marque Tres (3).

- **PAGOS DE SERVICIOS TELEFÓNICOS, Marque Uno (1).**
- **PAGO CANTV TELEFONÍA FIJA, Marque Dos (2).**

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	5/14

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

El sistema solicita ingresar el número telefónico CANTV a pagar, con código de área.

El usuario ingresa el código de área y número CANTV a pagar.

El robot IVR repite el número ingresado y el usuario confirma la información ingresada, y valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados

Si es Correcto:

El robot IVR emite el **saldo deudor** y las opciones de pago:

- **Opción 1:** Monto total.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 3:** Otro monto.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

Si selecciona **Otro monto**. El sistema solicita el monto a cancelar y realiza la confirmación de dicho monto.

El robot le solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar, el usuario ingresa los últimos diez dígitos solicitados. El robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes a la cuenta a debitar y solicita su confirmación.

Se valida que la cuenta ingresada es correcta, el Robot indica el mensaje del resultado de la Operación. Si fue exitosa o Rechazada por algún motivo.

- **PAGO CANTV.NET, Marque Tres (3).**

El robot IVR solicita ingresar el número de cuenta contrato a pagar y la confirmación, valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados.

Se solicita ingresar el número de Cédula o RIF.

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación.

El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar.

El usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados, el robot IVR solicita confirmación y valida que la cuenta ingresada es correcta.

El robot IVR emite el **saldo deudor** y las opciones de pago:

- **Opción 1:** Monto total.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 3:** Otro monto.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	6/14

Si selecciona **Otro monto**. El sistema solicita el monto a cancelar y realizar la confirmación de dicho monto.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta.

El Robot indica el mensaje del resultado de la Operación. Si fue exitosa o Rechazada por algún motivo.

- **Pago MOVILNET, Marque Cuatro (4).**

El robot IVR solicita ingresar el número de contrato, el usuario ingresa el número de contrato solicitado, el robot IVR repite lo ingresado por el usuario pide confirmación.

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

El Robot IVR valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados, el Robot IVR solicita el monto a pagar (recordándole que los dos últimos dígitos serán decimales).

El usuario ingresa el monto a pagar. El robot IVR repite el monto y el usuario realiza la confirmación.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio. Si fue exitoso o Rechazado por algún motivo.

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

- **Servicios Estudiantiles, Marque Dos (2).**

- **Procesar Pagos URBE, Marque Uno (1).**

El robot IVR solicita los dígitos de cedula del estudiante, el usuario ingresa el número de cedula solicitado y el sistema solicita confirmación.

En caso de No poseer deuda el estudiante consultado, el sistema lo anuncia: **No existe deuda en nuestros archivos** y despide la llamada.

Si el estudiante posee deuda, el sistema indica el monto adeudado y el vencido.

Seguidamente el sistema ofrece las opciones para el pago de la deuda.

- **Opción 1:** Para cancelar el monto total.
- **Opción 2:** Para cancelar el monto vencido.
- **Opción 3:** Para cancelar otro monto.
- **Opción 8:** Ir al menú anterior.
- **Opción 0:** Salir de sistema.

Al seleccionar cualquiera de las tres (3) primeras opciones, El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación.

Si selecciona **Otro Monto**, el robot solicita el ingreso del monto a pagar:

Por favor introduzca el monto, el usuario ingresa el monto a pagar. El robot IVR repite el monto y el usuario realiza la confirmación.

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	7/14

El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar.

El usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados. El sistema repite los dígitos ingresados de la cuenta a debitar y pide confirmación al usuario.

El robot IVR valida la cuenta ingresada a través del servicio

El robot IVR realiza el pago y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio

Si fue exitosa o Rechazada por algún motivo.

- Menú Anterior, **Marque Ocho (8)**.
- Salir el Sistema, **Marque Cero (0)**.
- **Pagos de Servicios Eléctricos, Marque Tres (3)**.
- **CORPOELEC ENELVEN, Marque Uno (1)**.

El Robot IVR solicita ingresar el número de cuenta contrato a pagar, el usuario ingresa el número de cuenta contrato.

El Robot IVR valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados y solicita ingresar el número de Cedula o RIF.

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR

El sistema solicita confirmación.

El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar, el usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados. El robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes a la cuenta a debitar y pide confirmación al usuario.

El robot IVR valida que la cuenta ingresada es correcta, a través del servicio y realiza la consulta a través del servicio

El robot IVR muestra las opciones de pago y el saldo:

- **Opción 1:** Monto Facturado.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio si fue exitosa o Rechazada por algún motivo.

- **CORPOELEC ENELCO, Marque Dos (2)**.

El robot IVR solicita ingresar el número de cuenta contrato a pagar, El usuario ingresa el número de cuenta contrato.

El sistema valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados y solicita ingresar el número de Cédula o RIF.

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	8/14

El sistema solicita confirmación. El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar, El usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados. El robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes a la cuenta a debitar y pide confirmación al usuario.

El robot IVR valida que la cuenta ingresada es correcta, a través del servicio y realiza la consulta a través del servicio

El robot IVR muestra las opciones de pago y el saldo:

- **Opción 1:** Monto Facturado.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio, si fue exitosa o Rechazada por algún motivo.

- **CORPOELEC ELEVEL, Marque Tres (3).**

El robot IVR solicita ingresar el número de cuenta contrato a pagar, El usuario ingresa el número de cuenta contrato.

El sistema valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados y solicita ingresar el número de Cédula o RIF.

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR

El sistema solicita confirmación. El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar, El usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados. El robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes a la cuenta a debitar y pide confirmación al usuario.

El robot IVR valida que la cuenta ingresada es correcta, a través del servicio y realiza la consulta a través del servicio

El robot IVR muestra las opciones de pago y el saldo:

- **Opción 1:** Monto Facturado.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio:

- **ELECTRICIDAD DE CARACAS, Marque Cuatro (4).**

El robot IVR solicita ingresar el número de cuenta contrato a pagar, El usuario ingresa el número de cuenta contrato.

El sistema valida que existe un registro en el directorio global con los datos ingresados y solicita ingresar el número de Cédula o RIF.

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	9/14

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación. El robot IVR solicita ingresar los diez (10) últimos dígitos de la cuenta a debitar, El usuario ingresa los diez últimos dígitos solicitados. El robot IVR repite los dígitos ingresados correspondientes a la cuenta a debitar y pide confirmación al usuario.

El robot IVR valida que la cuenta ingresada es correcta, a través del servicio y realiza la consulta a través del servicio.

El robot IVR muestra las opciones de pago y el saldo.

- **Opción 1:** Monto Facturado.
- **Opción 2:** Monto vencido.
- **Opción 8:** Volver a Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del Sistema.

El robot IVR realiza el pago a través del servicio y emite una respuesta al usuario basado en lo que indique el servicio.

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

Consulta de Fideicomiso, Marque Cuatro (4).

- **CONSULTA DE SALDO DE FIDEICOMISO, Marque Uno (1).**

El robot IVR emite un mensaje indicando el saldo de fideicomiso.

- **Servicio de Fideicomiso, Marque Dos (2).**

Estimado Cliente, para obtener mayor información acerca de su fideicomiso, lo invitamos a consultar mayor detalle ingresando en nuestra página Web www.bod.com.ve, ingresando en la Opción de Servicios Electrónicos.

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

MARQUE DOS (2), OPERACIONES CON TARJETAS DE DÉBITO, UNITICKET Y TARJETAS ELECTRÓNICAS DE ALIMENTACIÓN.

ACTIVACIÓN DE TARJETAS DE DÉBITO, 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.

El robot IVR indica que por motivos de seguridad se realizarán una serie 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.

Una vez superadas las preguntas de validación el sistema emite mediante un mensaje:

“La activación de la tarjeta de débito fue exitosa”

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

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	10/14

- **Servicios relacionados con Tarjetas Uniticket, Marque Dos (2).**

- **CONSULTA DE SALDO, Marque Uno (1).**

El robot IVR solicita el ingreso del número de tarjeta, el cliente ingresa su número de tarjeta, El robot IVR valida si el número de tarjeta es correcto.

El sistema solicita la clave y el usuario ingresa la misma. El robot IVR valida la clave telefónica, si es incorrecta la solicita nuevamente. Luego de tres intentos el sistema envía al usuario a regeneración de clave telefónica de tarjeta Uniticket.

El sistema reproduce el saldo disponible en cuenta.

- **CREACIÓN O REGENERACIÓN DE CLAVE DE LA TARJETA PARA REALIZAR COMPRAS POS, Marque Dos (2).**

El robot IVR le solicita el ingresar el número de tarjeta, el usuario ingresa el número de la misma

El robot IVR valida si el número de tarjeta ingresado es correcto. Si es errónea el sistema emite un mensaje y permite intentarlo nuevamente.

El sistema solicita el Ingreso de la clave asociada a su tarjeta, el usuario Ingresa nueva clave de 4 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) (Clave errada).

Si el proceso es Exitoso se indica el siguiente mensaje:

“La clave ha sido cambiada o creada con éxito recuerde que esta clave es exclusiva para sus operaciones”.

- **CREACIÓN O REGENERACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA DE TARJETA UNITICKET, Marque Tres (3).**

El robot IVR le solicita el ingresar el número de tarjeta, el usuario ingresa el número de tarjeta.

El robot IVR valida si el número de tarjeta ingresado es correcto. Si es errónea el sistema emite un mensaje y permite intentarlo nuevamente, luego de tres intentos fallidos se termina la llamada.

El sistema solicita el Ingreso de la clave asociada a su tarjeta, el usuario Ingresa nueva clave de 4 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) (Clave errada).

Si el proceso es Exitoso se indica el siguiente mensaje:

“La clave ha sido creada con éxito recuerde que esta clave es exclusiva para sus operaciones de punto de ventas”

- **Menú Anterior, Marque Ocho (8).**

- **Salir del sistema, Marque Cero (0).**

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	11/14

CONSULTA DE SALDO DE TARJETAS ELECTRÓNICA DE ALIMENTACIÓN (TEA), **Marque tres (3).**

El cliente debe poseer asociada una tarjeta TEA a su cuenta, el sistema solicita ingresar el número de tarjeta.

El usuario debe ingresar el número de tarjeta.

El sistema emitirá un mensaje:

“El saldo disponible de la cuenta principal asociada a la Tarjetas Electrónica De Alimentación es XXX-XX”

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

OPERACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO. (TDC), **Marque Tres (3),**

PARA CONSULTA DE SALDO, **Marque Uno (1).**

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación. El usuario ingresa todos los dígitos de su tarjeta de crédito a consultar, el robot IVR valida si el número de tarjeta de crédito es correcto.

En caso de ingresar el número de tarjeta incorrecto, el robot IVR vuelve a preguntar; en caso de 3 intentos fallidos se indica que no puede continuar la operación y finaliza la llamada.

El robot IVR ofrece:

- El límite de la tarjeta de crédito,
- Saldo deudor,
- Pago mínimo
- Fecha de vencimiento de pago

PAGO DE SUS TARJETAS DE CRÉDITO, VISA, MASTER CARD Y AMERICAN EXPRESS, **Marque Dos (2).**

El robot IVR indica que la operación está sujeta a una comisión por el uso del sistema automatizado IVR.

El sistema solicita confirmación. Una vez seleccionada la opción continuar el usuario ingresa todos los dígitos de su tarjeta de crédito a consultar, el robot IVR valida si el número de tarjeta de crédito es correcto.

En caso de ingresar el número de tarjeta incorrecto, el robot IVR vuelve a preguntar; en caso de 3 intentos fallidos se indica que no puede continuar la operación y finaliza la llamada.

El robot IVR solicita ingresar los últimos diez (10) dígitos de la cuenta a debitar el usuario ingresa los diez dígitos de su cuenta a debitar, el robot IVR repite los dígitos ingresados y solicita confirmación de estar correcto.

Una vez confirmado los dígitos ingresados, el robot IVR emite el monto de pago mínimo y saldo de contado de la tarjeta de crédito asociada a la cuenta ingresada e indica seleccionar las siguientes opciones:

- **Opción 1:** Para Cancelar el Pago Mínimo.
- **Opción 2:** Cancelar el saldo de contado.
- **Opción 3:** Pago de otro monto

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	12/14

- **Opción 8:** Menú anterior
- **Opción 0:** Salir del sistema.

Si usuario selecciona la opción 1 o 2; el robot IVR indica en un mensaje:

“El pago se ha procesado con éxito”

Si el usuario selecciona la opción pago de otro monto, el robot IVR solicita ingresar el monto a cancelar y solicita confirmación del mismo.

Una vez confirmado el pago de otro monto ingresado, indica en un mensaje: **El pago se ha procesado con éxito** y despide la llamada.

AVANCES DE EFECTIVO HACIA SU CUENTA PRINCIPAL, Marque Tres (3).

El robot IVR solicita ingresar el monto a transferir el usuario debe ingresar el monto a transferir, el robot IVR repite el monto ingresado y solicita confirmación del mismo.

Una vez confirmado el monto ingresado, el robot IVR solicita ingresar los 3 últimos dígitos ubicados en el reverso de la tarjeta de crédito. El usuario ingresa los últimos 3 dígitos de la tarjeta de crédito y el robot IVR valida que los 3 dígitos ingresados son correctos.

En caso de ingresar los 3 dígitos erróneos, el robot IVR vuelve a solicitar su ingreso, en caso de ingresar 3 veces los dígitos erróneos el sistema indica que no puede realizar la operación y finaliza la llamada.

Una vez confirmado los 3 dígitos del reverso, el robot IVR emite un mensaje:

“El avance de efectivo ha sido procesado satisfactoriamente”

Indica el nuevo saldo en la cuenta principal luego de realizado dicho avance.

ACTIVACIÓN DE SUS TARJETAS DE CRÉDITO, VISA, MASTER CARD Y AMERICAN EXPRESS, 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.

El usuario debe indicar la opción a ejecutar:

- **Opción 1:** Para activar su tarjeta de crédito Visa o MasterCard.
- **Opción 2:** Activar su tarjeta de crédito American Express.
- **Opción 8:** Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del sistema.

GENERACIÓN DE CLAVES PARA RETIROS POR CAJEROS AUTOMÁTICOS CON SUS TARJETAS DE CRÉDITO, Marque Cinco (5).

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 usuario debe indicar la opción a ejecutar:

- **Opción 1:** Para activar su tarjeta de crédito Visa o MasterCard.
- **Opción 2:** Activar su tarjeta de crédito American Express.
- **Opción 8:** Menú anterior.
- **Opción 0:** Salir del sistema.

Guía de Ayuda

Cliente - Opción 1 - Consulta de Cuentas, Fideicomiso, Pagos y Operaciones de Tarjetas

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	13/14

El robot IVR anuncia que la llamada será transferida al Consorcio Credicard indicando las opciones que deberá seleccionar.

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

PARA COMUNICARSE CON EL DEPARTAMENTO DE AMERICAN EXPRESS, 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 y seguidamente solicita ingresar el número de tarjeta de crédito, el usuario ingresa el número de tarjeta a consultar. El robot IVR repite los números ingresados y solicita confirmación a través de las opciones:

AUTORIZACIONES.

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

De continuar con el proceso se transferirá su llamada a nuestros agentes de atención telefónica.

UBICACIÓN DE PLÁSTICOS DE SU TARJETA DE CRÉDITO AMERICAN EXPRESS, VISA Y MASTER CARD, Marque Cinco (5)

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

Seguidamente solicita ingresar el número de cédula de identidad, el sistema debe indicar el estatus o ubicación de las tarjetas de crédito del cliente, pendientes por entregar.

Menú Anterior, Marque Ocho (8).

Salir del Sistema, Marque Cero (0),

Guía de Ayuda

Cliente - Opción 1 - Consulta de Cuentas, Fideicomiso, Pagos y Operaciones de Tarjetas

Edición	Vigente a partir	Próxima revisión	Página
VI	15/11/2018	15/11/2021	14/14

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)**

