



Servicio Robot Interactivo de Voz (IVR)

**Conformación de Cheques/ Consultas de Tarjetas Uniticket/
Consulta de Fideicomiso/Operaciones con Tarjetas De
Crédito American Express y Atención de Establecimientos,
Soporte de Punto de Ventas y Reporte de Operaciones no
Reconocidas.**

(No cliente - opciones 2 y 3)

Guía de ayuda

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
VI	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 2: NO CLIENTES** que cuenta con las sub opciones Conformación de Cheques/ Consultas de Tarjetas Uniticket/ Consulta de Fideicomiso/Operaciones con Tarjetas de Crédito American Express y la **opción 3: Atención de Establecimientos, Soporte de Punto de Ventas y Reporte de Operaciones no Reconocidas.**

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

2. PROCEDIMIENTO

BIENVENIDO A CONTACTO AMIGO BOD

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

- Si usted No Cliente BOD, **Marque Dos (2)**.

EL SISTEMA OFRECE MENÚ PRINCIPAL DE OPCIONES:

- Para conformación de cheques, **Marque Uno (1)**
- Para consultas de tarjetas Uniticket, **Marque Dos (2)**.
- Para consultas de fideicomiso, **Marque Tres (3)**.
- Para Operaciones con Tarjetas de Crédito American Express. **Marque Cuatro (4)**.
- Para Validar Referencias Bancarias y Estados de Cuentas, **Marque Cinco (5)**.
- Para Menú anterior, **Marque Ocho (8)**.
- Para Salir del Sistema, **Marque Cero (0)**.

PARA CONFORMACIÓN DE CHEQUES **Marque Uno (1)**.

- El sistema le recuerda el monto mínimo de conformación vigente a la fecha.
- Solicita introduzca el monto en bolívares y le recuerda que los dos (2) últimos corresponden a los decimales.
- Valide el monto introducido:
- **Marque Uno (1)**, si es Correcto
- **Marque Dos (2)**, si es Incorrecto.

Nota: De marcar la opción 2 Incorrecto, solicita ingrese el monto nuevamente.

- Solicita ingrese los diez (10) últimos dígitos de la cuenta.
- Solicita introduzca el número de cheque.
 - Valide el número de cuenta y cheque introducido:
 - **Marque Uno (1)**, si es Correcto o **2**, si es Incorrecto.

Nota: De marcar la opción 2 Incorrecto, solicita ingrese los diez (10) últimos dígitos de la cuenta y el número de cheque nuevamente.

- Solicita introduzca el número de Cédula o Rif del cliente.
- El sistema emite el mensaje: **“Su número de clave es xxxx”**
 - Para escuchar nuevamente, **Marque Uno (1)**.
 - Conformar otro cheque, **Marque Dos (2)**.
 - Menú anterior, **Marque Ocho (8)**.
 - Salir del sistema, **Marque Cero (0)**.

PARA CONSULTAS DE 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.

Si la clave telefónica es correcta, El sistema reproduce el saldo disponible en la cuenta.

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

CAMBIO O REGENERACIÓN DE LA CLAVE DE SU TARJETA PARA REALIZAR COMPRAS POR PUNTOS DE VENTA **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 con éxito recuerde que esta clave es exclusiva para sus operaciones de punto de ventas”.

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.

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).**

CONSULTA DE FIDEICOMISO, Marque Tres (3),

PARA SERVICIO DE FIDEICOMISO, Marque Uno (1).

El robot IVR solicita confirmación al usuario.

Y el robot reproduce el siguiente mensaje:

“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”

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

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

PARA OPERACIONES CON TARJETAS DE CREDITO AMERICAN EXPRESS, Marque Cuatro (4).

COMUNICARSE CON EL DEPARTAMENTO DE AUTORIZACIONES, 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.

Y el robot emite el siguiente mensaje:

“Espere mientras transferimos su llamada con unos de nuestros agentes de atención telefónica”

PARA ATENCION DE ESTABLECIMIENTOS, 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 emite el siguiente mensaje:

“Espere mientras transferimos su llamada con unos de nuestros agentes de atención telefónica”

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

VALIDAR REFERENCIAS BANCARIAS Y ESTADOS DE CUENTA, 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.

Y el robot emite el siguiente mensaje:

“Estimado Cliente, para validar referencias bancarias y estados de cuentas, 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)**.

BIENVENIDO A CONTACTO AMIGO BOD

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

- **Para Atención de Establecimientos, Soporte de Punto de Ventas y Reporte de Operaciones No Reconocidas. 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.

Y el robot emite el siguiente mensaje:

“Espere mientras transferimos su llamada con unos de nuestros agentes de atención telefónica”

Guía de Ayuda

No Clientes (opción 2) y Atención de Establecimientos, Soporte de Punto de Venta y Reporte de Operaciones no Reconocidas (opción 3)

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
VI	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)

