



**RECUPERACIÓN DE DATOS
(NO CLIENTES)
NUEVA BANCA DIGITAL
Guía de Ayuda**

Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	2/11

CONTENIDO

- 1. GENERALIDADES..... 3
- 2. PROCEDIMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE DATOS (NO CLIENTES) NUEVA BANCA DIGITAL..... 6

Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	3/11

1. GENERALIDADES

Este documento tiene como propósito instruir a los a los clientes del Banco Occidental de Descuento sobre las pautas a seguir para efectuar el proceso de **Recuperación de Datos**, en el cual el usuario NO CLIENTE (asociado) puede recuperar la información de acceso al servicio de la Nueva Banca Digital.

El sistema permite al usuario no cliente recuperar sus datos cuando ingrese a la opción de **Recuperación de Datos**, sin preguntas de desafío configuradas en el sistema, ingresando un código de asociación generado por un asociante.

A continuación se muestra la siguiente terminología que se encuentra reflejada en el contenido de la presente guía:

Asociado

Usuario del servicio de la Nueva Banca Digital que no posee productos con la institución, sin embargo, posee perfil transaccional otorgado por un cliente afiliado al canal electrónico.

Código de Asociación

Es un código otorgado por un cliente a un asociado u otro cliente afiliado a la Nueva Banca Digital por internet que le da acceso al perfil otorgado.

Nueva Banca Digital

Plataforma web de uso externo, que permite a los clientes realizar operaciones consulta y configuraciones de sus movimientos financieros.

Configuración de Seguridad

Se refiere a la configuración del método de envío a través del cual el cliente recibe el código de validación que será utilizado para procesar transacciones, configuraciones y activaciones de los servicios que se realicen a través de la Nueva Banca Digital.

Código de Validación

Es un código de validación que permite que sean procesadas las transacciones, configuraciones y activaciones de servicios que se realice a través de la Nueva Banca Digital.

Preguntas de Desafío

Son el tipo de preguntas configuradas por el banco con información personal no financiera a las cuales el cliente otorga solo la respuesta. El usuario único debe seleccionar las mismas para los diferentes procesos de validación.

Zona Segura

Espacio que garantiza la seguridad de las operaciones sensibles de los usuarios, aplicadas a través de los métodos de autenticación, tales como: OTP (One Time Password) SMS, OTP Correo, Tarjeta de Coordenadas.

Para realizar el proceso de **Recuperación de Datos**, el sistema automáticamente, una vez validado el código de asociación ingresado, presenta la pantalla mostrando el nombre de usuario y la creación de una nueva contraseña.









Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	4/11

La nueva contraseña a crearse debe contar con la fortaleza mínima configurada, es decir, debe cumplir con las características mínimas (Cantidad de Caracteres, Composición de los caracteres) configuradas en el sistema. En caso de que el usuario ingrese una contraseña que no cumpla con las características configuradas, el sistema emite un mensaje de alerta configurado para este evento impidiendo continuar con el proceso de regeneración de contraseña, mientras no ingrese una contraseña acorde a lo configurado.

Para la creación de la nueva contraseña de acceso se debe tomar en consideración las siguientes características mínimas configuradas en el sistema:

- Debe poseer mínimo ocho (8) y máximo diez (10) caracteres, donde por lo menos sean:
 - Uno (1) o más letras minúsculas.
 - Uno (1) o más letras mayúsculas.
 - Uno (1) o más números.
 - Uno (1) o más de los siguientes caracteres: !@#%&*()_+=[]], entre otros.
 - Las contraseñas deben coincidir.

La barra de herramientas de soporte ubicada en parte izquierda de la pantalla, visualizada en todas las opciones del menú principal, contiene una serie de botones los cuales se describen a continuación:

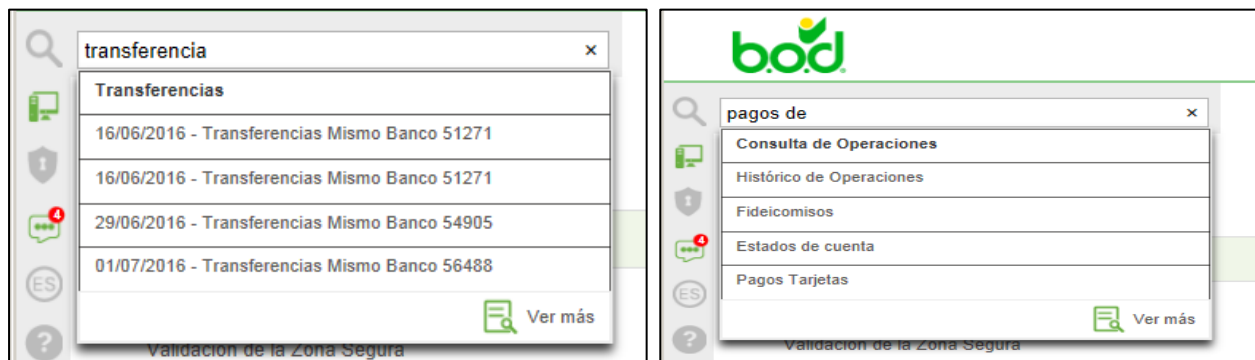
 : Buscar (Búsqueda Global)	Permite al usuario de la Nueva Banca Digital realizar una búsqueda sobre una operación específica, sin tener que utilizar las rutas habituales del menú. Este método dirige su búsqueda a productos, servicios, usuarios, pagos, servicios y reclamos.
 : Equipo Frecuente	Botón en color verde el cual indica que el usuario se encuentra en un equipo de uso frecuente, en caso contrario se muestra en color gris.
 : Zona segura	Botón en color verde (estado activo). Espacio que garantiza la seguridad de las operaciones sensibles de los usuarios. Cuando se encuentre inactivo el botón se visualiza en color gris  .
 : Notificaciones	Espacio donde se visualizan las notificaciones recibidas.
 : Idioma	Botón de selección del idioma del sistema.
 : Ayuda.	Botón de ayuda.
 : Cerrar Sesión.	Finalizar la sesión.

Las funcionalidades en las cuales se requiere que el icono de **Zona Segura** se encuentre activo son:

- **Directorio Global:** Adición y Eliminación de Beneficiarios.
- **Transferencias:** Cuando el beneficiario no se encuentre registrado en el directorio.
- **Pagos y transferencias:** Avance de efectivo.
- **Configuración:** Configuración de Seguridad Actualización de Datos y Excepciones de Límites.

Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	5/11

El método de **Búsqueda Global** está orientado a datos registrados en el sistema que presenta un resultado previo de la funcionalidad que requiere, permitiendo así seleccionar la opción de su preferencia. **Ejemplo:**



Utilizando el botón **Ver más** el sistema proporciona un amplio resultado de la búsqueda requerida, mostrando el resultado en un orden cronológico, del más reciente al más antiguo y agrupados según el tipo, según el parámetro de búsqueda ingresado.


Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	6/11

2. PROCEDIMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE DATOS (NO CLIENTES) NUEVA BANCA DIGITAL

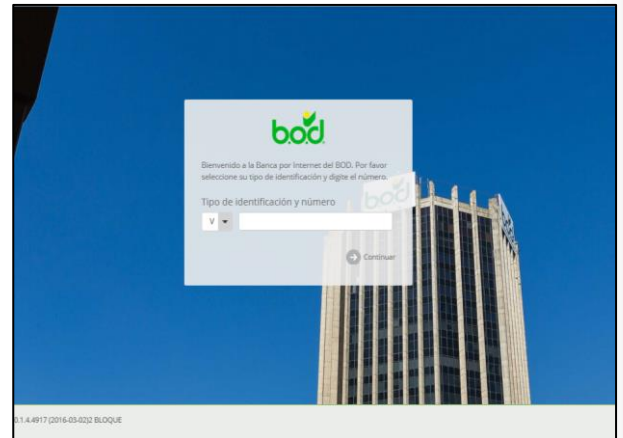
1. Haga clic en el botón



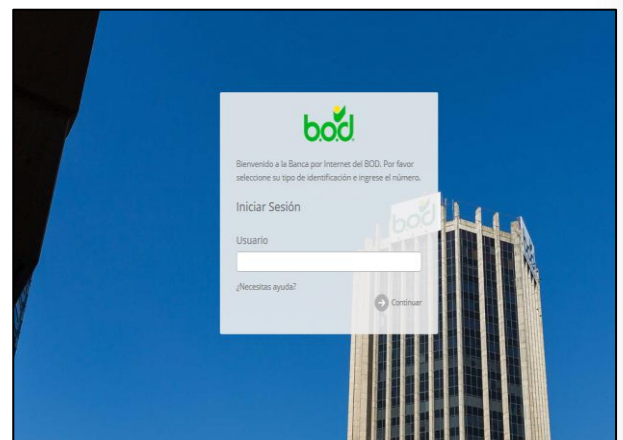
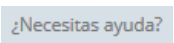
2. Ingrese la siguiente información en los campos requeridos:

- **Tipo de Identificación y número:** Haga clic en el botón  y seleccione de la lista desplegable el tipo de documento de identificación (**V:** Venezolano, **E:** Extranjero, **P:** Pasaporte, **M:** Menor), seguidamente digite el número del documento de identidad seleccionado en el campo destinado para tal fin.

3. Haga clic en el botón





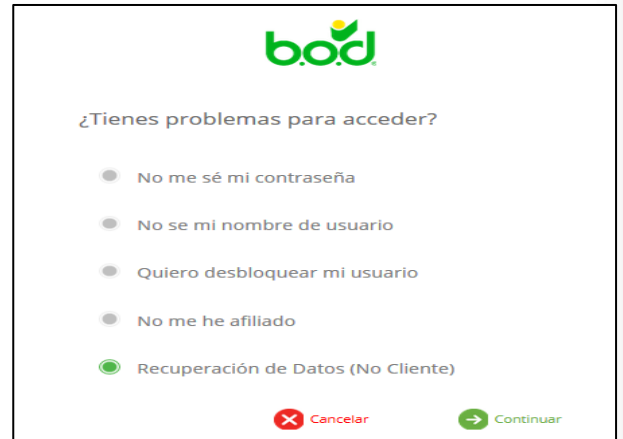
4. Haga clic en el link





Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	7/11

5. Haga clic en el check box correspondiente a la opción **Recuperación de Datos (No Clientes)**.

6. Haga clic en el botón  Continuar . En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar .




The screenshot shows the bod logo at the top. Below it, the question "¿Tienes problemas para acceder?" is followed by five radio button options: "No me sé mi contraseña", "No se mi nombre de usuario", "Quiero desbloquear mi usuario", "No me he afiliado", and "Recuperación de Datos (No Cliente)". The last option is selected. At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (with a red X icon) and "Continuar" (with a green arrow icon).



7. Visualice los pasos a seguir para la recuperación de datos (no clientes) y haga clic en el botón  Continuar . En caso que no requiera ejecutar la acción, haga clic en el botón  Cancelar .



The screenshot shows the bod logo and the title "Recuperación de Datos (No Cliente)". Below the title, it says "Pasos a seguir:" followed by a numbered list: "1. Ingresa la identificación del usuario" and "2. Ingresa el código de invitación". At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (with a red X icon) and "Continuar" (with a green arrow icon).

8. Ingrese la siguiente información:



- **Documento:** Haga clic en el botón  y seleccione de la lista desplegable el tipo de documento de identificación (**V:** Venezolano, **E:** Extranjero, **P:** Pasaporte, **M:** Menor), seguidamente digite el número del documento de identidad seleccionado en el campo destinado para tal fin.

9. Haga clic en el botón  Siguiete . En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar .





The screenshot shows the bod logo and the title "Recuperación de Datos (No Cliente)". Below the title, it says "Ingresa el tipo y número de documento de identificación para iniciar el proceso de reafiliación". There is a label "Documento" above a dropdown menu showing "V" and an empty text input field. At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (with a red X icon) and "Siguiete" (with a grey arrow icon).

Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	8/11

10. Ingrese el código de asociación enviado a su dirección de correo electrónico y haga clic en el botón  Siguiete. En caso que no requiera ejecutar la acción, haga clic en el botón  Cancelar.



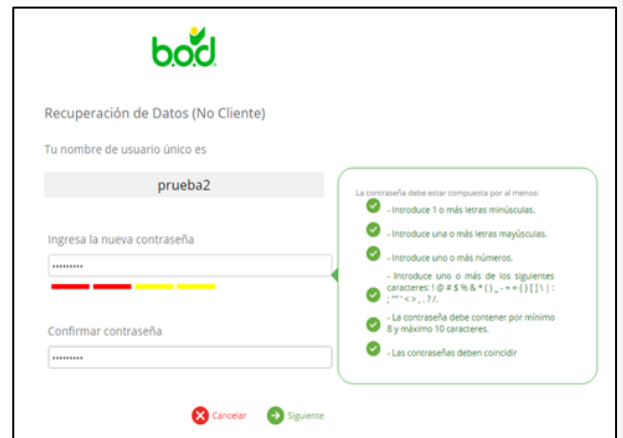
11. Visualice el mensaje: **Su nombre de usuario es.** Seguidamente ingrese su nueva contraseña en el campo destinado para tal fin.

12. Haga clic en el botón  Siguiete. En caso que no requiera continuar con el proceso, haga clic en el botón  Cancelar.




13. Ingrese la información solicitada en los siguientes campos:


- **Ingrese la nueva contraseña:** Digite la nueva contraseña a crear. Al iniciar con el ingreso de la contraseña se activa el medidor de la contraseña que debe ir cambiando a medida que se ingresa la información.
- **Confirmar contraseña:** Digite nuevamente la contraseña a crear.





Nota: Haga clic en el botón  Cancelar en caso que no desee ejecutar la acción.

Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	9/11


14. Una vez creada la contraseña, la ventana emergente refleja la confirmación correcta de la contraseña creada, la cual se encuentra identificada con el icono .

Nota: Para la correcta creación de la contraseña, los aspectos descritos en la ventana emergente ubicados en la parte derecha de la pantalla deben ser considerados y visualizarse completamente tildados, en caso contrario se visualiza el ícono , lo que indica que uno de los aspectos señalados no cumple con los parámetros establecidos para la creación de la contraseña.

15. Haga clic en el botón  **Siguiente** para continuar, en caso que no desee ejecutar la acción haga clic en el botón  **Cancelar**.

16. Visualice el mensaje: **Usted ha culminado con éxito la recuperación de datos (No Cliente) a la Nueva Banca Digital.**



17. Haga clic en el botón  **Ingresar**.

18. Visualice las acciones pendientes por realizar (**Preguntas de seguridad**), responda tantas preguntas como le muestre el sistema.



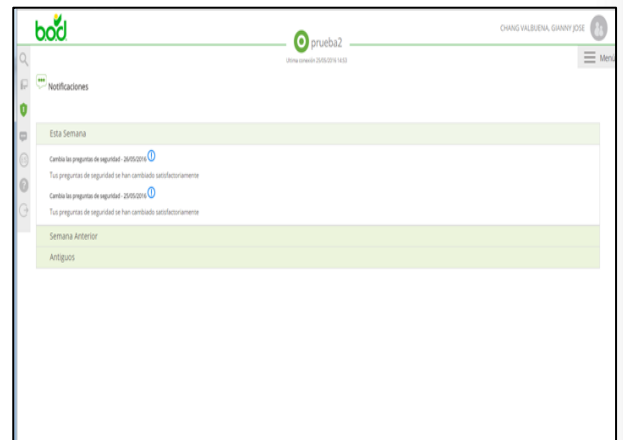
Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	10/11

19. Ingrese una pregunta y respuesta de desafío que funcionan para autenticar al cliente.


20. Haga clic en el botón  para continuar.



21. Comience a realizar sus operaciones requeridas.



CERRAR SESIÓN



22. Haga clic en el botón  .

23. Haga clic en el botón  .



Edición	Vigente a partir de	Próxima Revisión	Página
I	30/11/2016	30/11/2018	11/11

24. Visualice el mensaje: **¿Estás seguro de que deseas cerrar la sesión?**.

25. Haga clic en el botón  **Aceptar** . En caso que no desee cerrar la sesión haga clic en el botón  **Cancelar** .

