



**DESBLOQUEO DE USUARIO
BANCA DIGITAL BOD**

Guía de Ayuda

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	2/11

1. GENERALIDADES

Este documento tiene como propósito instruir a los usuarios del Banco Occidental de Descuento sobre las pautas a seguir para efectuar el proceso de Desbloqueo de Usuario, a través de la Banca Digital BOD, siguiendo los pasos descritos en el presente documento se toma en cuenta los estados de bloqueo y la terminología a utilizar:

- **Estado Bloqueado:** Cuando el cliente puede auto-gestionar su desbloqueo a través de la opción ¿Necesitas Ayuda?.
- **Estado Bloqueo Irreversible o Bloqueo por Seguridad:** Cuando el cliente debe dirigirse a una agencia bancaria BOD y solicitar su desbloqueo.
- A continuación se muestra la siguiente terminología que se encuentra reflejada en el contenido de la presente guía:

Banca Digital BOD

Plataforma web de uso externo, que permite a los clientes el procesamiento de las transacciones, 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 Banca Digital BOD.

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 Banca Digital BOD.








Preguntas de Desafío

Son el tipo de preguntas seleccionadas por el usuario y configuradas por el banco con información personal no financiera a las cuales el cliente otorga solo las respuestas.



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 Coordinadas.

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


 : Buscar (Búsqueda Global)	Permite al usuario de la Banca Digital BOD 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 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.
 : Notificación de viaje	Botón que indica notificación de viaje; el icono se visualiza en color gris cuando no hay notificación activa.
 : Idioma	Botón de selección del idioma del sistema.

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	3/11



 : Ayuda	Botón de ayuda.
 : Cerrar Sesión	Finalizar la sesión.


- A continuación se describe gráficamente y de forma resumida el proceso de desbloqueo de usuario en sus dos modalidades, mediante el uso de equipo frecuente y no frecuente:

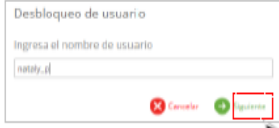

DESBLOQUEO DE USUARIO DESDE UN EQUIPO DE USO FRECUENTE

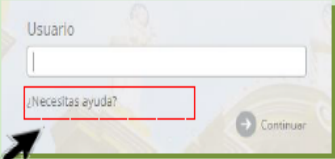


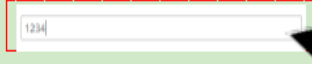

Recomendación:
Para realizar el proceso con éxito, ten en cuenta:

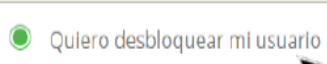

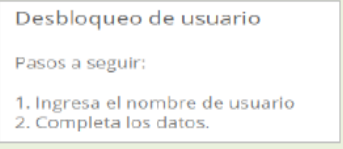

-  Teléfono celular activo
-  Número de celular e E-mail actualizado


PASO 1 «Su usuario se encuentra bloqueado al alcanzar el límite de intentos fallidos»
Presione el botón 

PASO 4 Ingrese el nombre de tu usuario

 Presione el botón **Siguiente** 

PASO 2 Selecciona la opción ¿Necesitas ayuda?




PASO 5 «Te hemos enviado un código de validación por E-mail y SMS, escribe el código a continuación»

 Presione el botón **Siguiente** 

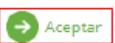
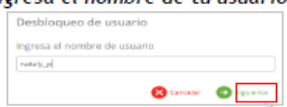


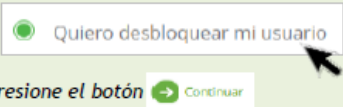
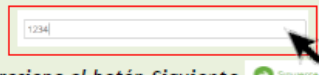
PASO 3 Haz clic en el checkbox **Quiero desbloquear mi usuario**

 Presione el botón **Continuar** 

 Presione el botón **Continuar** 

PASO 6 ¡Listo! Tu usuario ha sido desbloqueado con éxito
 Presione el botón **Continuar** 

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	4/11

DESBLOQUEO DE USUARIO DESDE UN EQUIPO DE USO NO FRECUENTE

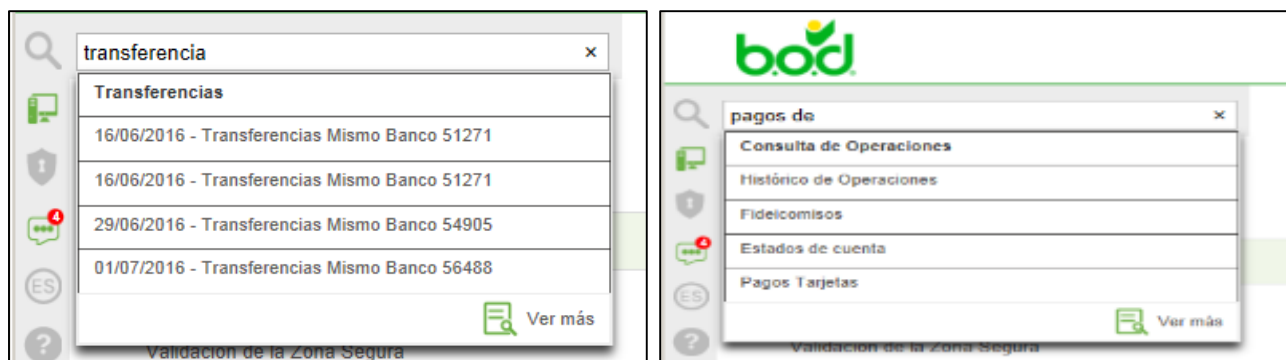
Recomendación:
Para realizar el proceso con éxito, ten en cuenta:
 Teléfono celular activo
 Número de celular e E-mail actualizado

<p>PASO 1</p> <p>«Su usuario se encuentra bloqueado al alcanzar el límite de intentos fallidos»</p> <p>Presione el botón </p>	<p>PASO 4</p> <p>Ingresar el nombre de tu usuario</p>  <p>Presione el botón Siguiente</p>
<p>PASO 2</p> <p>Selecciona la opción ¿Necesitas ayuda?</p> 	<p>PASO 5</p> <p>El sistema realiza las preguntas de validación por seguridad</p>  <p>Presione el botón Siguiente</p>
<p>PASO 3</p> <p>Haz clic en el checkbox Quiero desbloquear mi usuario</p>  <p>Presione el botón Continuar</p> <p>Desbloqueo de usuario</p> <p>Pasos a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar el nombre de usuario Completar los datos. <p>Presione el botón Continuar</p>	<p>PASO 6</p> <p>No responde: Una de las preguntas de desafío correctamente, se intenta por segunda vez. Al tercer intento fallido de respuesta, el usuario seguirá bloqueado</p> <p>Diríjase a la oficina BOD más cercana para desbloquear el usuario</p> <p>Si responde correctamente: Validación de factores de autenticación: «Te hemos enviado un código de validación por E-mail y SMS, escribe el código a continuación»</p>  <p>Presione el botón Siguiente</p>
<p>PASO 7</p>	<p>¡Listo! Tu usuario ha sido desbloqueado con éxito</p> <p>Presione el botón Continuar</p>

- Durante el desarrollo de la opción **Desbloqueo de Usuario**, se visualiza en cada pantalla que se origina, el botón **CANCELAR** el cual puede ser utilizado para cancelar el proceso previamente iniciado o la acción en la que se encuentre el flujo del proceso.
- 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	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	5/11

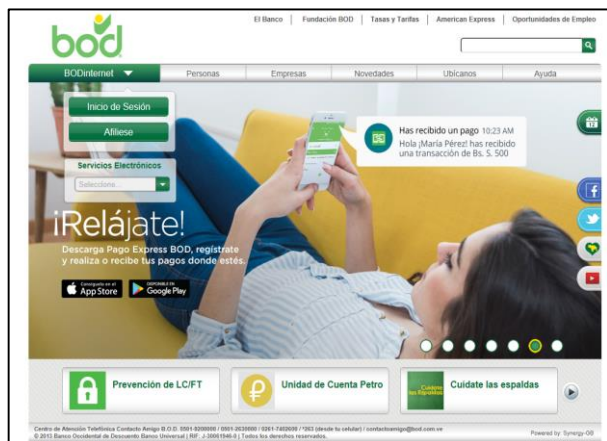
- El método de **Búsqueda Global** está orientado a datos registrados en el sistema que presenta un resultado previo de la funcionalidad que requiere, permitiendo así seleccionar la opción de su preferencia. **Ejemplo:**



- 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 parámetro de búsqueda ingresado.
- El código de validación puede recibirse a través de los siguientes medios, según la elección del cliente: correo electrónico, OPT y/o Tarjeta de Coordinadas.

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	6/11

2. PROCEDIMIENTO PARA DESBLOQUEO DE USUARIO



1. HAGA CLIC:

En el botón

Inicio de Sesión



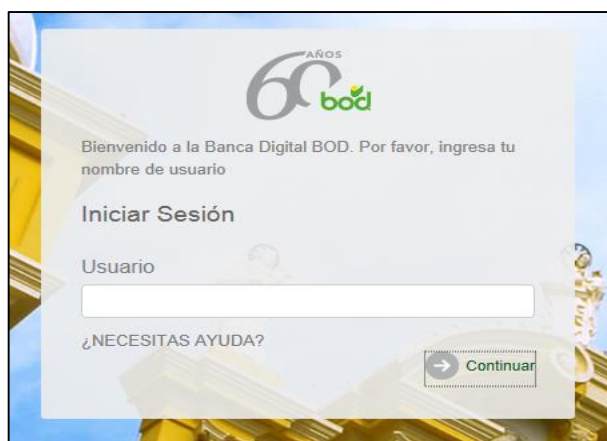
2. INGRESE:

La siguiente información en el campo requerido:

- **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 en el campo destinado para tal fin.

3. HAGA CLIC:

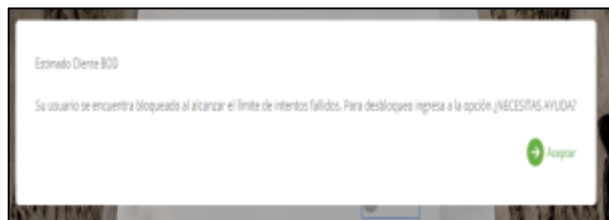
En el botón



4. INGRESE:

El usuario y haga clic al botón

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	7/11



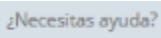
5. El sistema arroja el mensaje: Su usuario se encuentra bloqueado al alcanzar el límite de intentos fallidos. Para desbloqueo ingrese a la opción ¿NECESITAS AYUDA?.

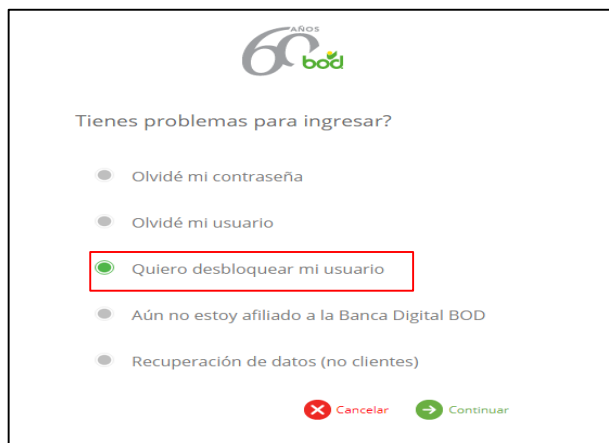
6. **HAGA CLIC:**

En el botón  Aceptar .



7. **HAGA CLIC:**

En el link  .



8. **HAGA CLIC:**

En el check box correspondiente a la opción **Quiero desbloquear mi usuario.**

9. **HAGA CLIC:**

En el botón  Continuar .

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	8/11

10. INGRESE:

El nombre de usuario en el campo destinado para tal fin.

11. HAGA CLIC:

En el botón  Siguiete .

Desbloqueo de usuario a través de un equipo de USO NO FRECUENTE.

12. INGRESE:

La información solicitada en los campos correspondientes a las preguntas de validación por seguridad.

13. HAGA CLIC:


En el botón  Siguiete .

14. El sistema refleja en pantalla el mensaje: **Te hemos enviado un código de validación por Email y SMS, ingresa el código a continuación.**

15. INGRESE

El código de validación recibido en el campo destinado para tal fin.

16. HAGA CLIC:

En el botón  Siguiete .

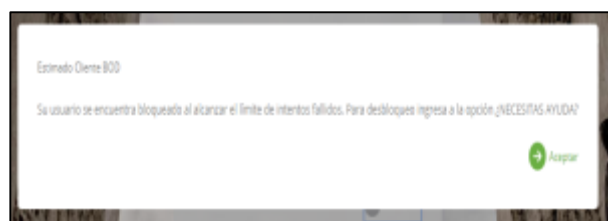
Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	9/11



17. El sistema refleja en pantalla el mensaje: **¡Listo! Su usuario ha sido desbloqueado con éxito.**

18. **HAGA CLIC:**

En el botón  Continuar .

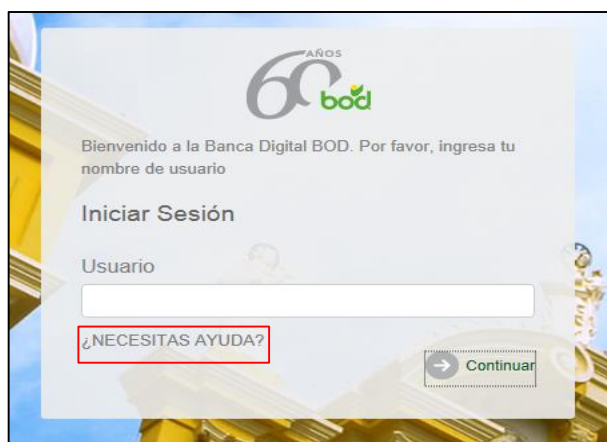


Desbloqueo de usuario a través de un equipo de **USO FRECUENTE**.

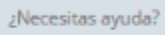
19. El sistema emite el mensaje: **Su usuario se encuentra bloqueado al alcanzar el límite de intentos fallidos. Para desbloqueo ingrese a la opción ¿NECESITAS AYUDA?.**

20. **HAGA CLIC:**

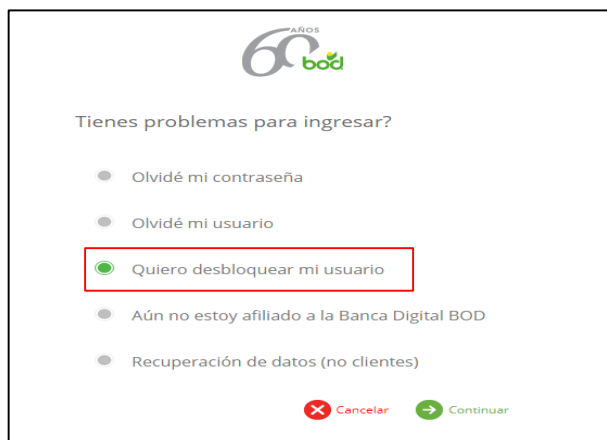
En el botón  Aceptar .



21. **HAGA CLIC:**

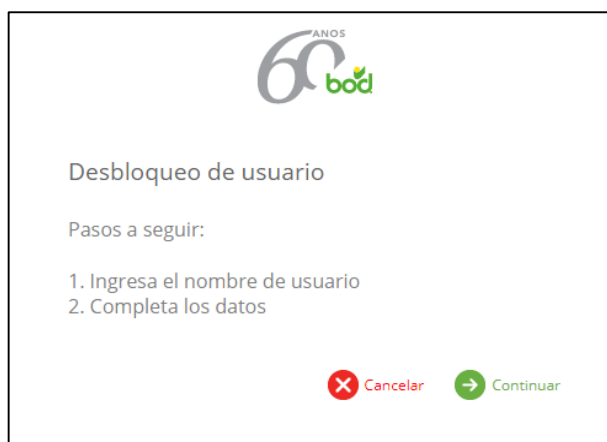
En el link  .

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	10/11



22. HAGA CLIC:
En el check box correspondiente a la opción **Quiero desbloquear mi usuario**.

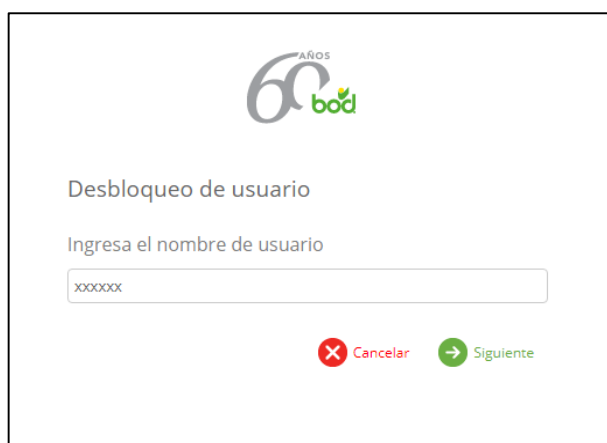
23. HAGA CLIC:
En el botón  .



24. El sistema refleja en pantalla los pasos a seguir para el desbloqueo de usuario:

1. Ingresa el nombre de usuario
2. Complete los datos

25. HAGA CLIC:
En el botón  .



26. INGRESE:
El nombre de usuario en el campo destinado para tal fin.

27. HAGA CLIC:
En el botón  .

Edición	Vigente a partir	Próxima Revisión	Página
III	03-12-2018	02-12-2021	11/11



28. El sistema refleja en pantalla el mensaje: **Te hemos enviado un código de validación por Email y SMS, ingresa el código a continuación.**

29. **INGRESE**
El código de validación recibido en el campo destinado para tal fin.

30. **HAGA CLIC:**
En el botón  **Siguiente** .



31. El sistema refleja en pantalla el mensaje: **¡Listo! Su usuario ha sido desbloqueado con éxito.**

32. **HAGA CLIC:**
En el botón  **Continuar** .