



GUÍA DE USUARIO SISTEMA DE ATENCIÓN AUTOMATIZADA DE LA SUCURSAL TELEFÓNICA

DESCRIPCIÓN

El Sistema de Atención Automatizada de Banco Avanz es un sistema de voz interactivo para la atención al cliente, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que permite realizar **consultas y gestiones** de manera rápida.

A través de dicho sistema de atención automática podrás:

1. Bloquear tu tarjeta de débito y/o crédito, token o fondos de tu cuenta.
2. Desbloquear tu usuario de e-banking o el PIN de tu tarjeta de débito.
3. Consultar automáticamente información de tus tarjetas de crédito: saldo a la fecha y disponible, próximo pago, consulta de puntos y cashback.
4. Solicitar información y servicios, en el horario:
 - Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 05:30 p.m.
 - Sábados: 08:00 a.m. a 01:00 p.m.

REQUISITOS

Para hacer uso de nuestro servicio debes:

- Tener actualizados los datos de tu Perfil de Cliente.
- Tener a mano, al momento de la consulta, los datos solicitados por el sistema:
 - » Para bloquear tu tarjeta de débito y/o crédito por robo o extravío:
 1. Número de documento de identidad
 2. Fecha de nacimiento
 - » Para bloqueo de token:
 1. Número de documento de identidad
 2. Número de cuenta
 - » Para bloquear tu cuenta:
 1. Número de Cuenta
 2. Fecha de nacimiento
 - » Para desbloquear tu usuario de e-banking:
 1. Número de documento de identidad
 2. Número de celular registrado
 - » Para desbloquear el PIN de tu tarjeta de débito:
 1. Últimos seis dígitos de tu tarjeta de débito
 2. Fecha de nacimiento
 - » Para consulta automática de tarjeta de crédito:
 1. Últimos seis dígitos de tu tarjeta de crédito
 2. Fecha de nacimiento

Al momento de ingresar tus datos, deberás tomar en consideración lo siguiente:

1. Deberás ingresar únicamente los números de tu documento de identidad, es decir, deberás omitir las letras en el mismo.
2. En caso de cédula de residencia, el número a ingresar es el que corresponde a "número de registro".
3. Para la fecha de nacimiento, debes ingresar seis dígitos en el siguiente formato: ddmmaa (Ej. 280289).

CONDICIONES

Previo a hacer uso del servicio es importante que conozcas las siguientes condiciones:

1. El servicio está disponible únicamente para personas naturales.
2. El bloqueo de tarjetas de débito y/o crédito, por robo o pérdida, se realiza por tarjetahabiente. El sistema bloqueará todas las tarjetas de débito y/o crédito que correspondan al tarjetahabiente, titular o adicional, identificado a través de los datos digitados.
3. El bloqueo de cuenta está disponible únicamente para cuentas corrientes y de ahorro activas, sean individuales y/o conjuntas indistintas. El servicio no se encuentra disponible para cuentas conjuntas mancomunadas.
4. La opción de desbloqueo de usuario de e-banking permite desbloquear tu usuario, cuando lo hayas bloqueado por digitación incorrecta de contraseña más de cinco veces consecutivas, sin embargo, esta opción no te proveerá una nueva contraseña.

⚠ Si has olvidado tu contraseña deberás solicitar una nueva contactando a un Asesor de Clientes, a través de la opción 4. Este servicio está disponible únicamente en el siguiente horario:
 - Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 05:30 p.m.
 - Sábados: 08:00 a.m. a 01:00 p.m.
5. La opción de desbloqueo de PIN te permitirá desbloquear el PIN de tu tarjeta de débito activa, cuando lo hayas bloqueado por digitación incorrecta más de tres veces consecutivas. Esta opción no te proveerá un nuevo PIN.

⚠ Si has olvidado tu PIN deberás solicitar uno nuevo contactando a un Asesor de Clientes, a través de la opción 4. Este servicio está disponible únicamente en el siguiente horario:
 - Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 05:30 p.m.
 - Sábados: 08:00 a.m. a 01:00 p.m.

6. La consulta automática de tarjetas de crédito no está disponible para tarjetas en estado bloqueado, cancelado o inactivo.
 - Los saldos de tu tarjeta de crédito serán brindados por el sistema en ambas monedas, dólares americanos y córdobas.
 - Si al momento de realizar la consulta, tu tarjeta de crédito se encuentra en mora, el sistema te brindará la cantidad de días, así como el saldo en mora de tu tarjeta.

USO DEL SERVICIO

Puedes hacer uso del servicio marcando al **2223-7676**. Seguidamente, ejecuta los pasos descritos a continuación:

1. **Selecciona la opción** de la gestión y/o consulta que deseas realizar:

Opción 1: Bloqueo de tu tarjeta de débito/crédito, token o cuenta.

- **Sub-opción 1:** Bloqueo de tarjeta de débito/crédito (Marque 1, para tarjeta de débito. Marque 2, para tarjeta de crédito).
- **Sub-opción 2:** Bloqueo de Token
- **Sub opción 3:** Bloqueo de Cuenta

Opción 2: Desbloqueo de tu usuario de e-banking o del PIN de tu tarjeta de débito.


- Sub-opción 1: Desbloqueo de tu usuario de e-banking
- Sub-opción 2: Desbloqueo del PIN de tu tarjeta de débito

Opción 3: Consulta automática de tarjetas de crédito.

- Sub-opción 1: Consulta de saldo a la fecha y saldo disponible de tu tarjeta de crédito
- Sub-opción 2: Información sobre el próximo pago de tu tarjeta
- Sub-opción 3: Disponibilidad de puntos o cashback

Opción 4: Solicita información y servicios

Opción 5: Contacta a tu Asesor de Negocios u otro funcionario del banco

-  La atención a través de las **opciones 4 y 5** están disponibles en el siguiente horario:
- Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 05:30 p.m.
 - Sábados: 08:00 a.m. a 01:00 p.m.

2. **Digita tus datos personales**, según lo solicitado.