

# MANUAL DE USUARIO DEL SERVICIO TELEFONICO AUTOMATIZADO

## IVR

Se denomina IVR o servicio telefónico automatizado, al sistema de operadora grabada que cuenta con un cierto menú con el cual los usuarios interactúan haciendo una llamada, teniendo acceso a las siguientes opciones:

- Bloquear la cuenta y canales virtuales.
- Bloquear tarjeta de débito.
- Generar clave del cajero automático.
- Atención de un Asesor Cooperativo.
- Emitir un reclamo.
- Repetir el menú.

## ACCESO AL SERVICIO

Para acceder al servicio debes llamar al número de call center de la cooperativa (07) 41 3 4503, del cual se desprenderán las siguientes opciones en el menú principal:

### **a). Bloqueo de servicios:**

Marcando la opción 1 del menú principal puedes realizar el bloqueo de ciertos servicios, para acceder a los mismo debes:

#### **a.1). Para bloquear tu cuenta y canales virtuales:**

- Luego de marcar la opción 1 del menú principal, marca la opción 1 para bloquear tu cuenta y canales virtuales.
- Digita tu número de cédula.
- Digita tu número de cuenta principal.
- Recibirás una notificación mediante mensajería móvil y correo electrónico con la confirmación de la transacción.

#### **a.2). Para bloquear la cuenta:**

- Luego de marcar la opción 1 del menú principal, marca la opción 2 para bloquear tu cuenta
- Digita tu número de cédula.
- Digita tu número de cuenta principal.
- Recibirás una notificación mediante mensajería móvil y correo electrónico con la confirmación de la transacción.

### **a.3). Para bloquear los canales virtuales:**

- ▶ Luego de marcar la opción 1 del menú principal, marca la opción 3 para bloquear tus canales virtuales.
- ▶ Digita tu número de cédula.
- ▶ Digita tu número de cuenta principal.
- ▶ Recibirás una notificación mediante mensajería móvil y correo electrónico con la confirmación de la transacción.

### **a.4). Para bloquear la tarjeta de débito:**

- ▶ Luego de marcar la opción 1 del menú principal, marca la opción 4 para bloquear tu tarjeta de débito.
- ▶ Digita tu número de cédula.
- ▶ Digita tu número de cuenta principal.
- ▶ Recibirás una notificación mediante mensajería móvil y correo electrónico con la confirmación de la transacción.

## **b) Generación y cambio de clave del cajero automático**

Marcando la opción 2 del menú principal se puede generar por primera vez o cambiar la clave del Cajero Automático, para ello debes:

- ▶ Digitar tu número de cédula.
- ▶ Digitar los 4 últimos números de tu tarjeta de débito.
- ▶ Digitar tu número de cuenta principal.
- ▶ Recibirás una notificación mediante mensajería móvil y correo electrónico con la confirmación de la transacción.

## **c) Atención personalizada**

Marcando la opción 3 del menú principal, serás atendido por un Asesor de la Cooperativa.

## **d) Emitir un reclamo**

Marcando la opción 4 del menú principal, podrás emitir un reclamo y serás atendido por un Asesor de la Cooperativa.

## **e) Repetir el menú**

Al escuchar todas las opciones del menú principal puedes repetir las mismas marcando la opción 5.

## **COMUNÍCATE CON NOSOTROS:**

CALL CENTER:  (07) 413 4503  (593) 99 448 1469