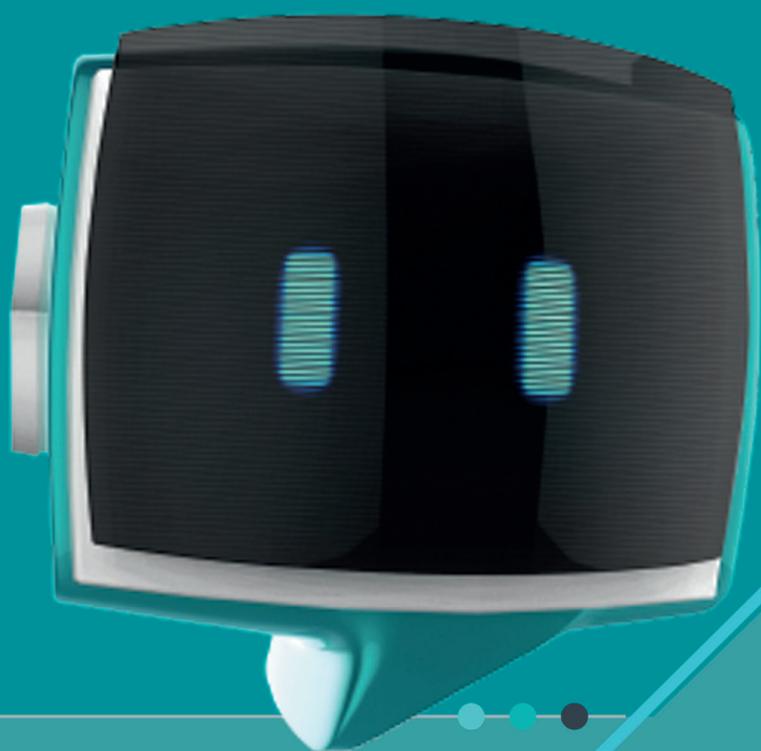


Manual de usuario

Avi24

en Facebook



Manual de usuario AVI24 en Facebook

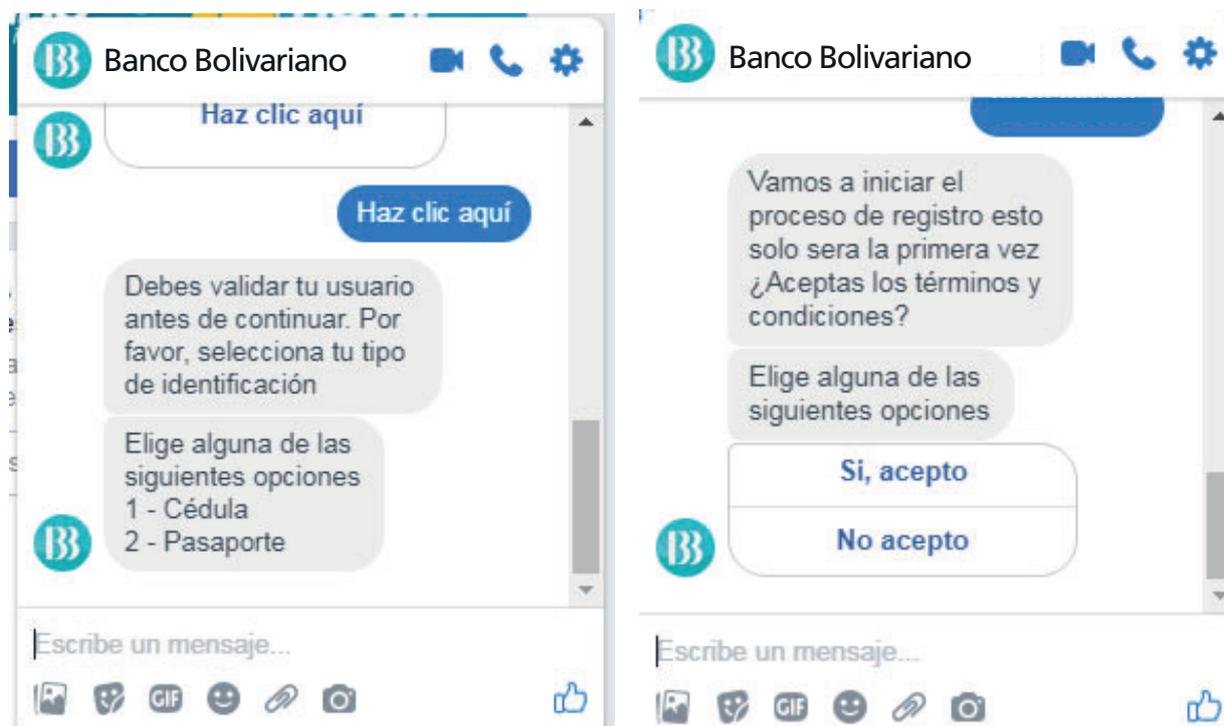
Para ingresar a nuestro nuevo servicio AVI24 (Asesor Virtual Inteligente) desde Facebook, debes ingresar al fanpage de Banco Bolivariano y hacer clic en Enviar Mensaje o directamente desde la aplicación móvil de Messenger. AVI24, te ayudará con tus consultas de:

- Saldos y movimientos de Cuentas
- Saldos y movimientos de Tarjetas de Crédito
- Saldos de Préstamos
- Saldos de Inversiones
- Consultas de los productos y servicios que ofrece el Banco Bolivariano.
- Derivación Contact Center



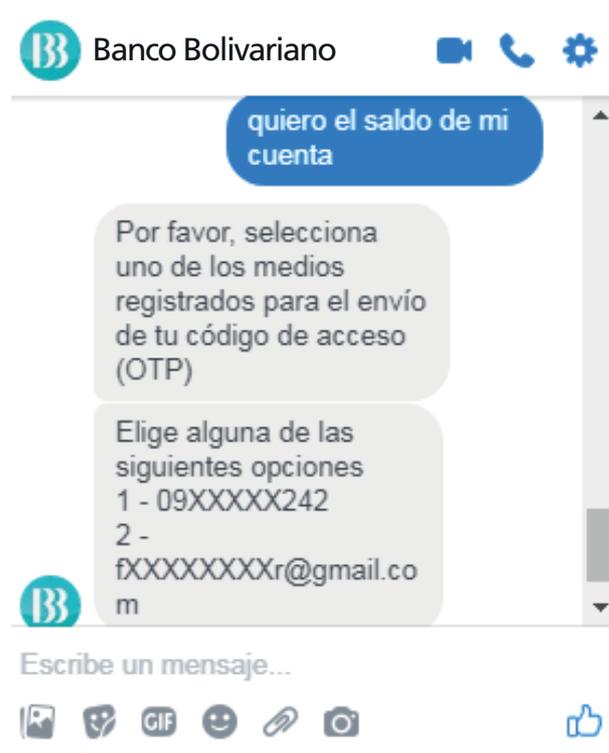
Para consultar tus productos primero debes registrarte de la siguiente forma:

1. AVI24 te solicitará que ingreses tu identificación (cédula o pasaporte).
2. Por primera y única vez te va a solicitar que aceptes los términos y condiciones del servicio AVI24 para el proceso de registro.

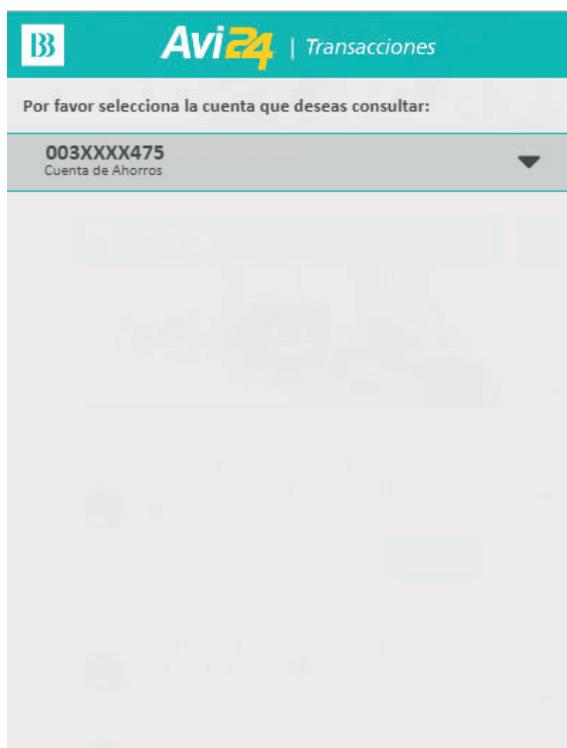


Cómo consultar tus Saldos y movimientos de cuentas

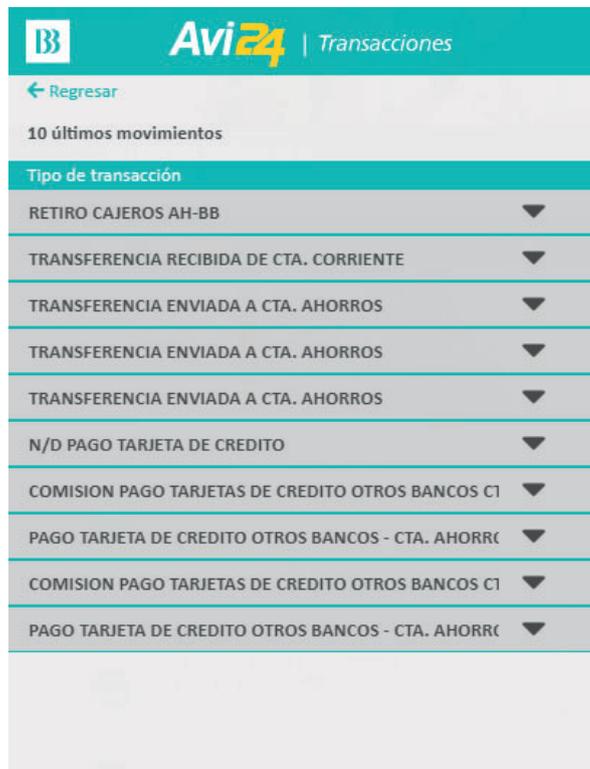
1. Para consultar el saldo y movimientos de tus cuentas, puedes preguntar a AVI24 de la siguiente manera: "Quiero el saldo de mi cuenta".
2. A continuación, te solicitará que escojas uno de los medios registrados para el envío del código de acceso (OTP).
3. Una vez que llegue el código de acceso (OTP) al medio de envío escogido, debes ingresarlo correctamente y te mostrará un mensaje de Autenticación Exitosa. El tiempo de vigencia del código de acceso (OTP) es de tres minutos.



4. Cuando se haya ingresado el código de acceso (OTP) debes dar clic en el botón "Cuentas" y se habilitará otra pantalla donde puedas seleccionar la cuenta que deseas consultar. Una vez seleccionada se debe dar clic en la flecha y aparecen los saldos de la cuenta.



5. A continuación, al dar clic en el botón de Movimientos se visualizan los últimos 10 movimientos:



BB Avi24 Transacciones	
← Regresar	
10 últimos movimientos	
Tipo de transacción	
RETIRO CAJEROS AH-BB	▼
TRANSFERENCIA RECIBIDA DE CTA. CORRIENTE	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
N/D PAGO TARJETA DE CREDITO	▼
COMISION PAGO TARJETAS DE CREDITO OTROS BANCOS C1	▼
PAGO TARJETA DE CREDITO OTROS BANCOS - CTA. AHORRO	▼
COMISION PAGO TARJETAS DE CREDITO OTROS BANCOS C1	▼
PAGO TARJETA DE CREDITO OTROS BANCOS - CTA. AHORRO	▼

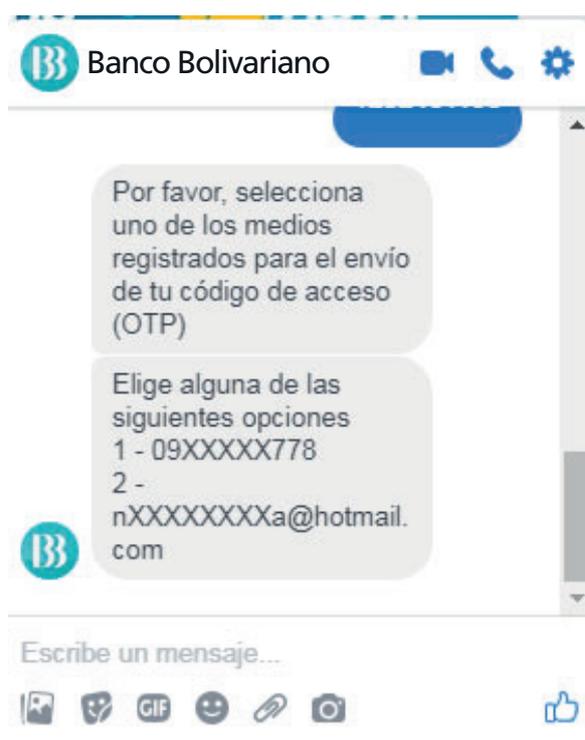
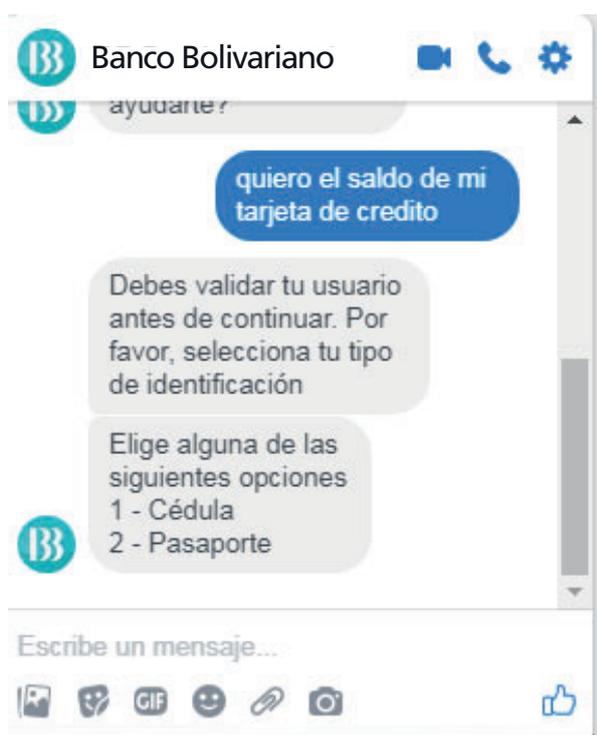
6. En cada movimiento al dar clic en la flecha, se visualizan los datos del movimiento seleccionado: fecha/hora, monto, oficina y tipo de movimiento.



BB Avi24 Transacciones	
← Regresar	
10 últimos movimientos	
Tipo de transacción	
RETIRO CAJEROS AH-BB	▼
Fecha/Hora:	18/09/2018 21:24:40
Monto:	\$ 120.00
Oficina:	MATRIZ
Tipo de movimiento:	DEBITO
TRANSFERENCIA RECIBIDA DE CTA. CORRIENTE	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
TRANSFERENCIA ENVIADA A CTA. AHORROS	▼
N/D PAGO TARJETA DE CREDITO	▼
COMISION PAGO TARJETAS DE CREDITO OTROS BANCOS C1	▼
PAGO TARJETA DE CREDITO OTROS BANCOS - CTA. AHORRO	▼
COMISION PAGO TARJETAS DE CREDITO OTROS BANCOS C1	▼

Saldos y movimientos de tarjetas de crédito

1. Para consultar el saldo y movimientos de tus tarjetas, puedes preguntar a AVI24 de la siguiente manera: "Quiero el saldo de mi tarjeta de crédito".
2. A continuación, te solicitará que escojas uno de los medios registrados para el envío del código de acceso (OTP).
3. Una vez que llegue el código de acceso (OTP) al medio de envío escogido, debes ingresarlo correctamente y te mostrará un mensaje de Autenticación Exitosa. El tiempo de vigencia del código de acceso (OTP) es de tres minutos.



4. Cuando se haya ingresado el código de acceso (OTP) debes dar clic en el botón "Tarjetas" y se habilitará otra pantalla donde puedas seleccionar la tarjeta que deseas consultar. Una vez seleccionada, se debe dar clic en la flecha y aparecen los datos de la tarjeta: marca, cupo disponible, deuda total, mínimo a pagar y fecha tope de pago.

BB Avi24 | Transacciones

Por favor selecciona la tarjeta que deseas consultar:

549618XXXXX9011
MASTERCARD - Principal

549618XXXXX9128
MASTERCARD - Adicional

549618XXXXX9011
MASTERCARD - Principal

Marca: MASTERCARD ORO MI
COMISAR

Cupo disponible: \$ 2,239.77

Deuda total: \$ 1,760.23

Mínimo a Pagar: \$ 52.04

Fecha tope de pago: 01/10/2018

Más información Movimientos

549618XXXXX9128
MASTERCARD - Adicional

5. A continuación, aparecen dos botones: Más información y Movimientos, al dar clic en el botón de Más Información aparece lo siguiente: cupo asignado, cupo utilizado, saldo diferido y puntos disponibles. En el botón de Movimientos se refleja el giro del movimiento y el país.

BB Avi24 | Transacciones

Por favor selecciona la tarjeta que deseas consultar:

549618XXXXX9011
MASTERCARD - Principal

Marca: MASTERCARD ORO MI
COMISAR

Cupo disponible: \$ 2,239.77

Deuda total: \$ 1,760.23

Mínimo a Pagar: \$ 52.04

Fecha tope de pago: 01/10/2018

Más información Movimientos

Cupo asignado: \$ 4,000.00

Cupo utilizado: \$ 1,760.23

Saldo diferido: \$ 0.00

Puntos disponibles:

BB Avi24 | Transacciones

[← Regresar](#)

10 últimos movimientos

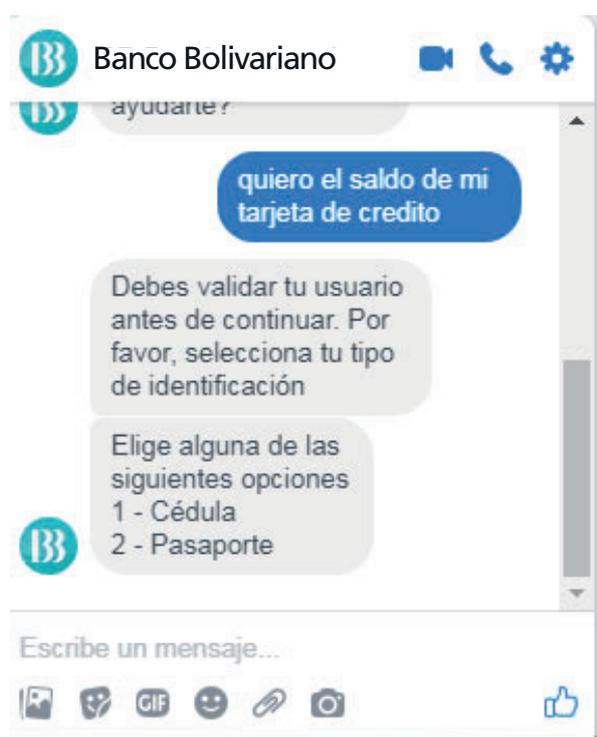
Fecha	Establecimiento	Monto
16/10/2018	INTERES FINANCIAMIENTO	\$ 0.62

Giro

País

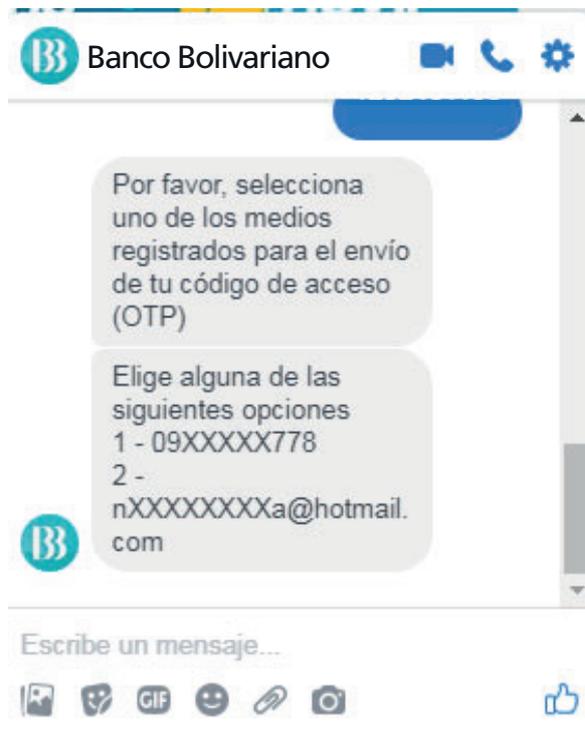
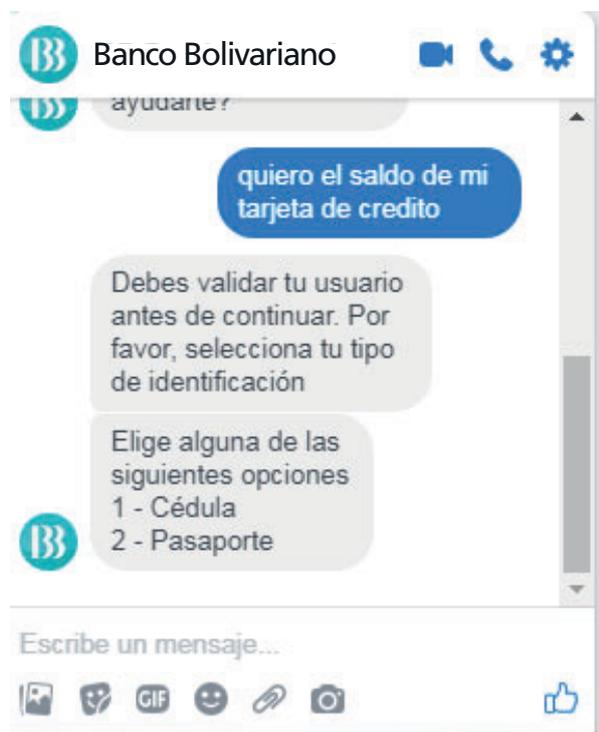
Saldos de Préstamos

1. Para consultar el saldo y movimientos de tus préstamos, puedes preguntar a AVI24 de la siguiente manera: "Quiero ver mi préstamo".
2. A continuación, te solicitará que escojas uno de los medios registrados para el envío del código de acceso (OTP).
3. Una vez que llegue el código de acceso (OTP) al medio de envío escogido debes ingresarlo correctamente y te mostrará un mensaje de Autenticación exitosa. El tiempo de vigencia del código de acceso (OTP) es de tres minutos.
4. Cuando se haya ingresado el código de acceso (OTP) debes dar clic en el botón "Préstamos" y podrás consultar el saldo de tu préstamo.



Saldos de Inversiones

1. Para consultar el saldo y movimientos de tus inversiones, puedes preguntar a AVI24 de la siguiente manera: "Quiero ver el saldo de mi inversión".
2. A continuación, te solicitará que escojas uno de los medios registrados para el envío del código de acceso (OTP).
3. Una vez que llegue el código de acceso (OTP) al medio de envío escogido, debes ingresarlo correctamente y te mostrará un mensaje de Autenticación Exitosa. El tiempo de vigencia del código de acceso (OTP) es de tres minutos.
4. Cuando se haya ingresado el código de acceso (OTP) debes dar clic en el botón "Inversiones", y podrás consultar tus inversiones.



Derivación al **24fono** Banca telefónica

En las consultas en las que AVI24 no logre comprender, derivará a un asesor sea por llamada o por chat, siguiendo siguientes pasos:

1. AVI24 te solicitará que ingreses tu identificación (cédula o pasaporte).
2. El cliente debe escoger si desea chatear o llamar a un asesor.

