



El Proceso de **Solicitud de CLAVE** para Tarjeta de Crédito en Banco Caroní ha cambiado, ahora este debe ser creado directamente por el Tarjetahabiente a través del directorio automático de respuesta de voz Interactiva (IVR) de Consorcio Credicard.

Considerando los siguientes escenarios:

Emisión por cuenta nueva, cambio de tipo o reposición por extravío o robo: Estas tarjetas de crédito son emitidas sin CLAVE y el mismo debe ser creado a través del canal indicado.

Emisión por deterioro o renovación:

El cliente debe acceder al IVR, solicitar la generación de una nueva clave secreta por olvido, y crear el mismo por dicho canal.



Para la obtención, cambio o generación de una nueva clave secreta y/o desbloqueo de Tarjeta de Crédito por tres (3) intentos de CLAVE inválidos (ATM, POS, INTERNET, OTROS), el Tarjetahabiente debe comunicarse con el Contact Center de Consorcio Credicard, a través de los teléfonos:

0501-9999999

(cliente que se encuentre en el territorio nacional).

058-212-9554411

(cliente que se encuentre fuera del país).

NOTA: El Desbloqueo de las Tarjetas de Crédito de los clientes que no superen el proceso de identificación positiva, debe ser tramitado por el personal autorizado de Banco Caroní.

EL TARJETAHABIENTE EN NINGÚN CASO PODRÁ UTILIZAR COMO CONTRASEÑA:

- ✓ Más de tres caracteres consecutivos repetidos por **ejemplo: 444465, 9999, 55552**
- ✓ Los primeros dígitos de la tarjeta o los últimos dígitos de la misma, por ejemplo, número de tarjeta **425483*****8547; CLAVE = 4254, 8547**
- ✓ Los primeros dígitos o últimos dígitos de la cedula de Identidad, por ejemplo **C.I: 15648568 CLAVE = 1564, 8568**
- ✓ La fecha de expedición de la tarjeta, por ejemplo fecha **Exp. 0616 CLAVE = 0616, 1606**
- ✓ La fecha de nacimiento del cliente, en cualquiera de sus combinaciones, **AAMMDD, AAMM, MMDD**, otros.
- ✓ Caracteres inválidos por ejemplo **CLAVE = 12.78+**
- ✓ Últimas **cinco (5)** contraseñas creadas.



PROCEDIMIENTOS

OBTENCIÓN DE CLAVE POR PRIMERA VEZ

1. Marque el número telefónico 0501-9999999.
2. Seleccione en el Menú Principal del IVR, la opción 5.
3. Ingrese el número de Cédula y de la Tarjeta de Crédito del Tarjetahabiente.
4. Responda las preguntas de identificación positiva solicitadas por el IVR.
5. Seleccione en el Sub-Menú Gestión de Clave Secreta emitido por el IVR, la opción 1.
6. Ingrese los cuatro (4) dígitos de la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito.
7. Ingrese el código de seguridad de la tarjeta (tres (3) últimos dígitos ubicados en la parte posterior de la tarjeta).
8. Ingrese entre cuatro (4) y seis (6) dígitos para crear la clave secreta.
9. Reingrese de nuevo la clave secreta, para confirmar la misma.
10. Espere a que el IVR emita el mensaje de confirmación "Su clave secreta ha sido creada exitosamente".

DESBLOQUEO DE TARJETA POR INTENTO DE CLAVE INVÁLIDOS

1. Seleccione la opción "Para Bloqueo y Activación de Tarjeta de Crédito, marque 3".
2. Ingrese el número de Cédula y de la Tarjeta de Crédito del Tarjetahabiente.
3. Responda las preguntas de identificación positiva solicitadas por el IVR.
3.1. De no ser exitoso, el Tarjetahabiente deberá dirigirse a una Agencia de Banco Caroní y tramitar el desbloqueo de la tarjeta. De lo contrario, continua con el siguiente punto.
4. Seleccione en el Sub-Menú Bloqueo y Activación de Tarjeta emitido por el IVR, la opción 1.
5. De inmediato el IVR transfiere la llamada a un Agente de Servicios, para el desbloqueo de la tarjeta.
6. Responda las preguntas de Identificación positiva realizadas por el agente. De ser exitoso dicho proceso, el agente desbloquea la tarjeta de crédito.
7. En caso de olvido de CLAVE, el Tarjetahabiente podrá solicitar al agente, la anulación correspondiente. De ser así, el Agente anula la CLAVE y transfiere la llamada al Sub-Menú de Gestión de Clave Secreta, para la obtención de la clave.

CAMBIO DE CLAVE

1. Marque el número telefónico 0501-9999999.
2. Realice las actividades descritas en los puntos 2, 3 y 4 del proceso de Obtención de CLAVE
3. Seleccione en el Sub-Menú Gestión de Clave Secreta emitido por el IVR, la opción 2.
4. Ingrese los cuatro (4) dígitos de la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito.
5. Ingrese los cuatro (4) dígitos de la clave actual.
6. Ingrese entre cuatro (4) y seis (6) dígitos para crear la clave secreta.
7. Reingrese de nuevo la clave secreta, para confirmar la misma.
8. Espere a que el IVR emita el mensaje de confirmación "Su clave secreta ha sido modificada exitosamente".

GENERACIÓN DE UNA NUEVA CLAVE

1. Marque el número telefónico 0501-9999999.
2. Realice las actividades descritas en los puntos 2, 3 y 4 del proceso de Obtención de CLAVE.
3. Seleccione en el Sub-Menú Gestión de Clave Secreta emitido por el IVR, la opción 3.
4. De inmediato el IVR transfiere la llamada a un Agente de Servicios, para la anulación de la CLAVE
5. Responda las preguntas de identificación positiva realizadas por el agente. De ser exitosas las respuestas, el agente anula la CLAVE y transfiere la llamada al Sub-Menú de Gestión de Clave Secreta del IVR, para la obtención de la clave.

¿QUÉ TIEMPO DE VIGENCIA TIENE LA CLAVE?

La CLAVE tiene una vigencia de 180 días continuos (seis meses), contados a partir de la fecha de su creación o modificación a través del IVR. Sin embargo, el cliente podrá cambiarlo cuando lo requiera.

