

# Request a new plastic

---

## Steps to follow

---

- 1 Enter the customer's card number.
- 2 Ask the customer for their name and the address where the card is registered to verify that it is theirs.
- 3 Agree on the place where the customer will pick up the card (OXXO or nearest BBVA branch) and enter it in the system.
- 4 Press the button to request a new plastic.
- 5 Remind the customer of the place (OXXO or BBVA branch) where he/she can pick up their new card.

# Solicitar un nuevo plástico

---

## Pasos a seguir

---

- 1 Introduzca el número de tarjeta del cliente.
- 2 Pregunte al cliente su nombre y la dirección donde está registrada la tarjeta para verificar que es suya.
- 3 Acordar el lugar donde el cliente recogerá la tarjeta (OXXO o sucursal BBVA más cercana) e introducirlo en el sistema.
- 4 Pulse el botón para solicitar un nuevo plástico.
- 5 Recordar al cliente el lugar (sucursal de OXXO o BBVA) donde puede recoger su nueva tarjeta.

# Demander un nouveau plastique

---

## Étapes à suivre

---

- 1 Saisissez le numéro de la carte du client.
- 2 Demandez au client son nom et l'adresse où la carte est enregistrée pour vérifier qu'il s'agit bien de la sienne.
- 3 Convenez du lieu où le client retirera la carte (OXXO ou agence BBVA la plus proche) et saisissez-le dans le système.
- 4 Appuyez sur le bouton pour demander un nouveau plastique.
- 5 Rappelez au client le lieu (agence OXXO ou BBVA) où il peut retirer sa nouvelle carte.