

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE NUESTRO CAJERO



En Poli Banco, agradecemos sinceramente la confianza que ha depositado en nosotros al abrir su cuenta.

Le recordamos que su cuenta inicia con un depósito mínimo de 100 dólares, realizado a través de nuestro servicio de atención al cliente. Para su comodidad y seguridad, todos los movimientos de la cuenta quedarán debidamente registrados.

¿Cómo ingresar al cajero?

1. Ingrese su número de cuenta:

- Introduzca el número de cuenta asociado con su perfil.
- Asegúrese de ingresarlo correctamente. Si el número no coincide con ninguna cuenta registrada, el sistema le notificará y deberá intentarlo nuevamente.

2. Ingrese su contraseña:

- Después de introducir un número de cuenta válido, se le pedirá que ingrese su contraseña.
- La contraseña no se mostrará en pantalla; en su lugar, se representará con asteriscos (*) para garantizar su privacidad.
- Si desea corregir un carácter mientras escribe su contraseña, puede usar la tecla de retroceso (Backspace).

3. Restricciones y bloqueos:

- Intentos fallidos: Si introduce una contraseña incorrecta, el sistema le permitirá volver a intentarlo.
- Límite de intentos: Si ingresa una contraseña incorrecta tres veces consecutivas, la cuenta será bloqueada automáticamente por seguridad.

4. **Acceso exitoso:**

- Una vez que el número de cuenta y la contraseña sean validados correctamente, podrá acceder al menú principal del cajero automático.

5. **Nota importante:**

- Asegúrese de mantener su contraseña segura y no compartirla con nadie.

¿Cómo hacer un retiro?

1. En el menú principal, elija la opción 1. Retiro.

2. Elija el monto del retiro:

- Se le presentarán opciones predefinidas de retiro: \$10, \$20, \$30, \$40, y \$50.
- Si desea retirar una cantidad diferente, seleccione la opción 6. Otra cantidad e ingrese el monto deseado.

3. Restricciones del retiro:

- El monto debe ser un múltiplo de 10. Si no lo es, el sistema cancelará la operación.
- La cantidad ingresada debe ser mayor a \$0.
- No puede retirar más de \$400 en una sola operación. Si intenta exceder este límite, el sistema le notificará y cancelará la transacción.
- El monto solicitado no debe exceder el saldo disponible en su cuenta. Si su saldo es insuficiente, el retiro será rechazado.

4. Confirmación del retiro:

- Si cumple con las restricciones, el sistema procesará el retiro y actualizará su saldo.
- Se registrará automáticamente un movimiento en su estado de cuenta con la fecha y hora del retiro.

5. Finalización:

- Una vez completada la operación, se mostrará un mensaje confirmando el éxito del retiro y el saldo restante en su cuenta.

¿Cómo exportar mi estado de cuenta?

1. Inicia sesión en tu cuenta:

- Ingrese su número de cuenta.
- Introduzca su contraseña utilizando el teclado del cajero.

2. Accede al menú principal:

- Una vez dentro, seleccione la opción "Exportar Estado de Cuenta" (opción 5).

Restricciones para exportar el estado de cuenta:

- Solo se exportarán los últimos 10 movimientos realizados.
- El archivo exportado se generará con el nombre "EstadoCuenta.txt" y estará disponible para su descarga.

Recomendaciones:

- Asegúrese de que haya suficiente espacio en el dispositivo donde planea guardar el archivo.
- Si no puede exportar el estado de cuenta, verifique si el cajero muestra un error de sistema y consulta con soporte técnico.

¿Cómo reporto anomalías en mi cuenta?

Si nota movimientos sospechosos en su cuenta, siga estos pasos:

1. **Verifica la anomalía:** Confirme la fecha, el monto y los detalles del movimiento en su estado de cuenta.
2. **Contacta soporte:** Llame al número de atención al cliente de Polibanco o utilice la opción de reporte en el cajero automático. (Ultima página del manual de usuario)
3. **Guarde el número de reporte:** Úselo para dar seguimiento.

Importante: Reporte la anomalía lo mas rapido posible y nunca comparta sus datos confidenciales.

¿Qué hacer si tu cuenta aparece bloqueada?

Si al intentar ingresar su número de cuenta y contraseña el sistema indica que la cuenta está bloqueada, esto se debe a múltiples intentos fallidos de inicio de sesión (máximo 3 intentos permitidos).

1. **Tiempo de restricción:**

- La cuenta permanecerá bloqueada por 12 horas como medida de seguridad.
- Durante este tiempo, no podrá realizar transacciones ni acceder a la cuenta en el cajero.

2. **Pasos para desbloquear su cuenta:**

- Espere el periodo de restricción: No hay opción para desbloquear la cuenta antes de las 12 horas.
- Una vez pasado el tiempo, podrá intentar nuevamente iniciar sesión con su contraseña correcta.

Si olvido su contraseña utilice el sistema de servicio al cliente (Ultima página del manual de usuario)

¿Cómo cancelo mi cuenta del banco?

Para cancelar su cuenta en Polibanco, siga estos pasos:

1. **Confirme el saldo:** Asegurese de retirar o transferir cualquier saldo restante en tu cuenta.
2. **Contacta al servicio al cliente:** (Ultima página del manual de usuario)

Indica tu solicitud y número de cuenta.

Contacto para Atención al Cliente

Para resolver cualquier duda, reporte o asistencia, Comuníquese con nosotros a través de los siguientes canales:

Teléfono celular de Atención al Cliente:

- 0999715370
- 0978972319
- 0963468464
- 0969064848
- 0984898217
- 0988572554

Horario: Lunes a domingo, 24/7

Correo Electrónico de Soporte:

- anacarolina.corral@epn.edu.ec
- byron.salazar01@epn.edu.ec
- luiz.pacheco03@epn.edu.ec
- samara.llanganate@epn.edu.ec
- joel.champutiz@epn.edu.ec
- kevin.nunez@epn.edu.ec

Respuesta en un máximo de 24 horas hábiles.