



# Consulta de saldo línea de atención (IVR)



Cambia el chip

**Al ingresar al IVR te va a indicar las opciones vas a ingresar a "opción 2" Para consultar tu saldo**

En el caso que la línea ingresada no sea móvil éxito indicara: "El número ingresado no registra en nuestra base de datos". Y te brindara la opción de hablar con un asesor

Si es correcta, marca 1, En caso contrario, marca 2" si marcas la opción 1 y es correcta te dirá el saldo: " Tu saldo en dinero es XXXXX pesos, en datos XXXXX (conversión Gb y Mb), en minutos XXXX o ilimitados) Y en mensajes de texto XXXX"

Quando selecciones: "Si tu consulta o solicitud está asociada a otra línea Móvil Éxito, marca 2" te va a solicitar: "Ingresa la línea Móvil Éxito asociada a tu consulta o solicitud y finaliza con la tecla #" y luego confirmara la información: "La línea ingresada es XXXXXX"

- Al ingresar a la "opción 2" vas a seleccionar el numero asignado para la consulta
- Si tu consulta o solicitud está asociada a la línea de la que estás llamando, marca 1
  - Si tu consulta o solicitud está asociada a otra línea Móvil Éxito, marca 2
  - Para repetir este menú marca 8
  - Para regresar al menú anterior marca 9

Quando selecciones: "Si tu consulta o solicitud está asociada a la línea de la que estás llamando, "marca 1" te va a indicar el saldo de la línea que estas llamando: (Tu saldo en dinero es XXXXX pesos, en datos XXXXX (conversión Gb y Mb), en minutos XXXX o ilimitados) Y en mensajes de texto XXXX)