

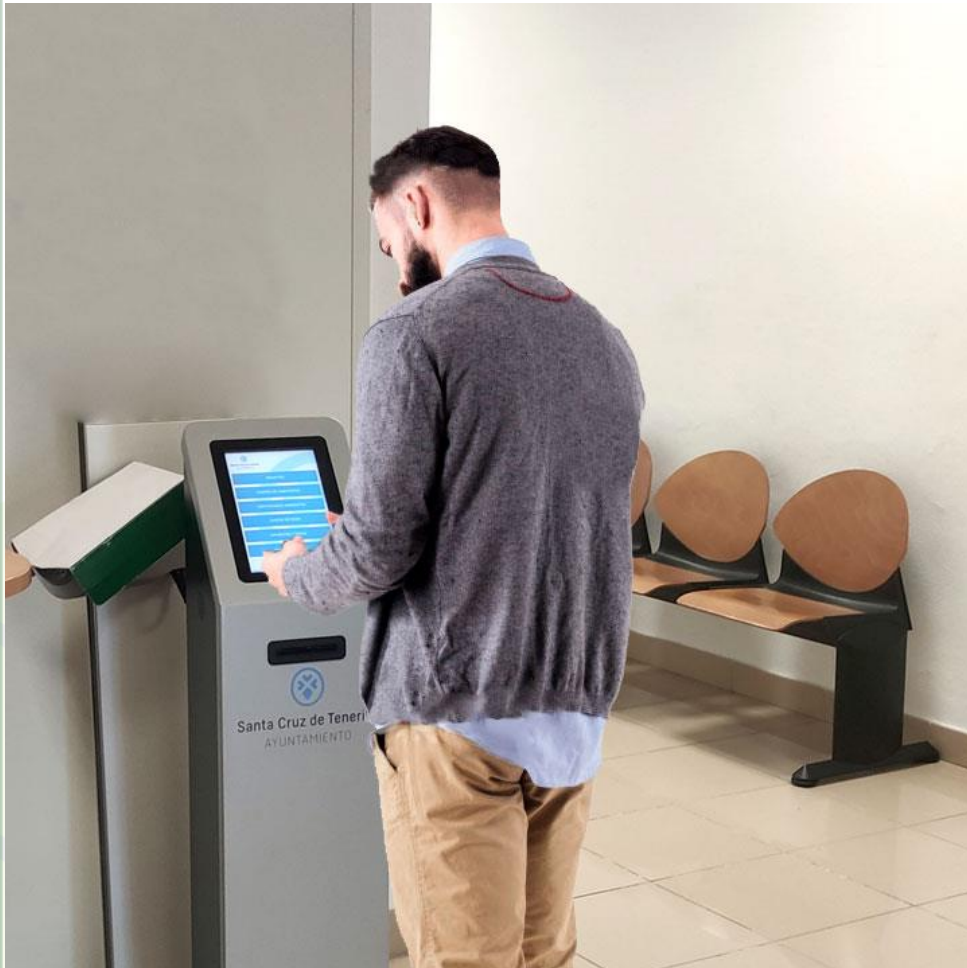


**BANCO GANADERO**

# **TIEMPOS DE ESPERA EN CAJA Y CANALES ALTERNATIVOS DE ATENCIÓN**

Programa de Educación Financiera

# Contenido



- ✓ Tiempos de espera en caja
- ✓ Principales funciones del cajero humano
- ✓ Normativa interna
- ✓ Importancia de la capacitación
- ✓ Reglamento de protección al consumidor financiero
- ✓ Transacciones más frecuentes
- ✓ Canales alternativos y Medios de pago

# TIEMPOS DE ESPERA EN CAJA



**BANCO GANADERO**

# El Cajero es el primer punto de contacto entre los clientes y la institución financiera

---

**Misión:** Brindar una atención de calidad procesando de forma eficiente y eficaz las diferentes transacciones y/o movimientos de caja en el sistema del Banco, operando de cara al cliente.



## Principales funciones

---

- Brindar un trato respetuoso.
- Prestar atención oportuna, ágil y diligente con calidad y calidez.
- Proporcionar una adecuada información y/u orientar sobre a que departamento o área debe dirigirse.
- Estar capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

## Normativa interna

---

- Contamos con una serie de Políticas, Normas y Procedimientos internos que coadyuvan en la apropiada atención que se ofrece en cajas.
- También contamos con Equipos ágiles que tienen por objetivo automatizar los procesos para hacerlos más eficientes y oportunos para el cliente.
- El Banco trabaja constantemente para ofrecer una mejor atención y por ende dar cumplimiento a los tiempos de espera.

# Capacitaciones continuas

## Una serie de eventos

---

- Jornada de Cajeros
- Capacitaciones presenciales y virtuales
- Laboratorio de Caja
- Escuela de Cajeros



## Evaluaciones

---

- Evaluación constante de productividad.
- Calidad de Atención.



## Reglamento de **Protección al Consumidor del SSFF**



El tiempo de espera máximo para ser atendido  
en cajas es de **30 minutos**.



Esta entidad es supervisada por ASFI

## ¿Qué dice la ASFI?

- El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos.

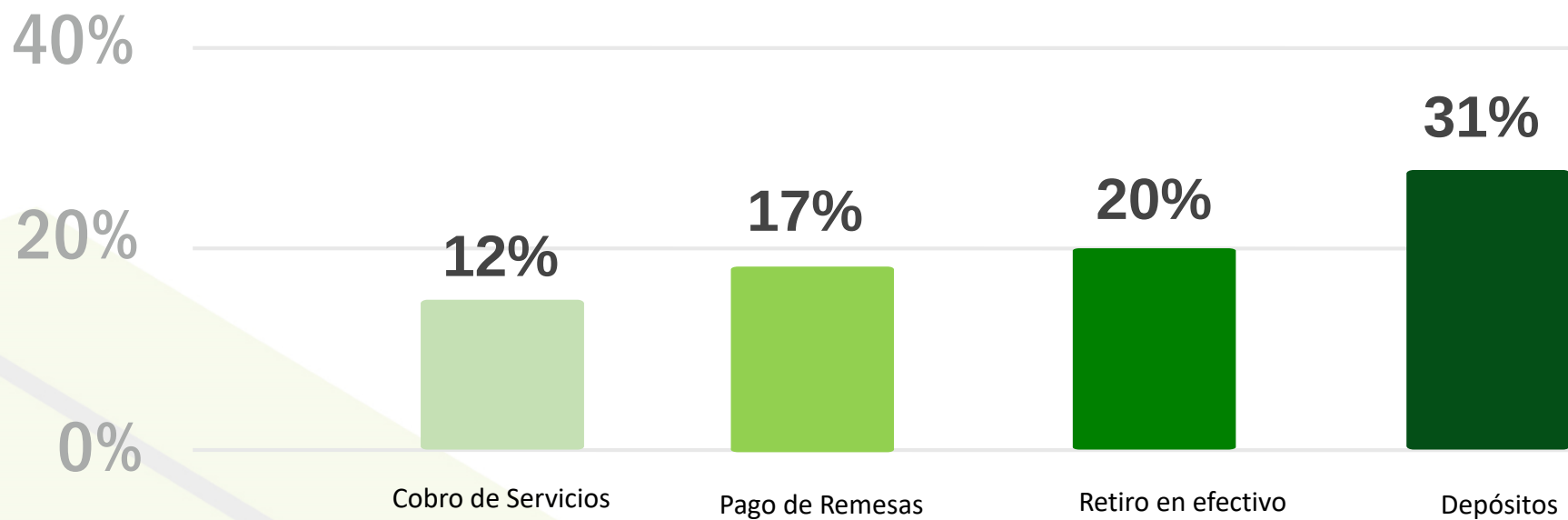
## ¿Qué dice la ASFI?



- **El tiempo será computado** a partir de que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.
- Si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el consumidor financiero podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido por la Entidad Financiera.

# Transacciones más frecuentes en caja

- 1 Depósitos
- 2 Retiro en efectivo
- 3 Pago de Remesas
- 4 Cobro de Servicios



# **CANALES ALTERNATIVOS Y MEDIOS DE PAGO**



**BANCO GANADERO**



## Cajeros automáticos

- Retiro
- Depósitos
- Transferencias a cuentas propias, de terceros o a otros bancos



## Kioscos de autoservicio

- Apertura de Cuenta
- Habilitación de GanaMóvil



## Kioscos smart

- Emisión de tarjeta de débito.
- Transferencias a cuentas.
- propias, de terceros y a otros bancos.
- Consulta de saldo y generación de mini extracto.
- Renovación y/o reposición de Tarjeta de Débito.
- Cambio de Pin.



## Banca móvil GanaMóvil

- Acceso a WhatsApp
- Pagos Simple con QR
- Solicitud de créditos
- Consulta de saldo mínimo y últimos movimientos en cuenta.
- Transferencias a cuentas propias, cuentas de terceros y a otros
- Pago de servicios básicos
- Habilitación de tarjetas para compras por Internet
- Saldo disponible y detalle de movimientos de tarjeta de crédito
- Pago de préstamos y seguros asociados
- Cobro de giros del exterior



## Banca virtual GanaNet

- Transferencias entre cuentas propias, a cuenta de terceros y a otros bancos.
- Pagos de servicios básicos, préstamos, tarjetas de crédito, Impuestos municipales/nacionales, Planillas de haberes, a proveedores y AFP.
- Giros internacionales.
- Órdenes de Cobro a través de QR Empresarial.
- Configuración de límites de retiro de Tarjetas de Débito.
- Configuración de notificaciones vía correo electrónico para transferencias a cuenta de terceros y cuenta de otros bancos.
- Consulta de saldos y emisión de extractos (formato pdf) de cajas de ahorro y cuentas corrientes.
- Consulta en línea de movimientos de tarjetas de débito y crédito, plan de pagos y pagos realizados de préstamos.
- Consulta de DPF y cheques pagados.
- Habilitación de compras por internet para Tarjetas de Débito y Crédito.
- Habilitación y bloqueo de dispositivos GanaMóvil.
- Solicitud de chequeras.
- Bloqueo de usuario y modificaciones de claves GanaNet.



## WhatsApp 721-03001

- Consulta de saldos y movimientos
- Transferencias entre cuentas propias, a cuenta de terceros
- Consulta de direcciones y horarios de atención



## Contact center

- Habilidad de tarjetas de débito o crédito para compras por Internet
- Habilidad GanaMóvil
- Ampliación de límite para transacciones GanaMóvil
- Remesas familiares
- Préstamos
- Impuestos nacionales
- Débitos automáticos de servicios



## Salas de autoservicio

### Kiosco Smart

- Renovación y reposición de tarjetas de débito
- Consulta de saldo y generación de mini extracto

### Cajero Automático

- Depósitos
- Retiros
- Cambios de Pin
- Transferencia

### AutoCajero

- Retiros
- Depósitos
- Transferencias a cuentas propias, a terceros y otros bancos
- Consultas de extracto



## Red de oficinas

- Encuentra la oficina más cercana
- Puedes revisar en el portal web o en GanaMóvil



# TARJETA DE DÉBITO

## ¿QUÉ ES?

Es un medio de pago que permite realizar transacciones sin necesidad de cargar efectivo en diferentes comercios y realizar retiros por cajeros automáticos.





# CÓMO FUNCIONA

## 01

Si se trata de una compra, basta con presentarla en el comercio para que sea pasada por el dispositivo electrónico (POS) y autorizar la transacción marcando el código de verificación o clave de acceso.

## 02

Para hacer retiros en cajeros automáticos, el procedimiento es similar. Solo tenemos que insertar la tarjeta en la ranura del equipo, colocar la clave y luego la cantidad de dinero en efectivo que deseamos solicitar.

## 03

Tanto el pago en comercios como el retiro de dinero en cajeros electrónicos generan un comprobante que debemos conservar.

# Estructura de una tarjeta de débito

Chip de seguridad

Tecnología Contactless

Banda magnética



Nro. tarjeta

Fecha de expiración

Tipología



Código CVV

# ¡Simplifica tus cobros! Que te paguen con tarjeta

**Si eres dueño de un  
comercio**

Utiliza los cobros en POS para  
tus clientes

POS: Punto de venta (Point Of  
Sale) es un dispositivo cuya  
función es permitir los pagos  
electrónicos mediante el uso de  
tarjetas.

Es tendencia entre los medios  
de pago.



# Tipos de POS existentes en el mercado boliviano



## Medios de pago con Tarjetas de débito ContactLess



Seguridad al no  
manejar efectivo



Mayor oportunidades  
de venta



Mejor experiencia  
para tus clientes



## ¿Qué es el ContactLess?

Es una tecnología de comunicación sin contacto que permite a cualquier usuario realizar un pago con tan sólo acercar su tarjeta a una terminal. El contactless funciona gracias al NFC (Near Field Communications, por sus siglas en inglés), una tecnología inalámbrica de corto alcance que permite la transmisión instantánea de datos entre dispositivos



## ¿Cómo funcionan las tarjetas con ContactLess?

1. El cliente debe acercar su tarjeta al POS o punto de cobro.
2. No necesita introducirla a ninguna ranura.
3. Si el monto es menor a Bs. 150 no se le solicitará PIN.
4. Emite el comprobante para verificación del cliente.
5. Puede realizar hasta 5 transacciones por este importe en el día.
6. A partir de la 6ta transacción, independientemente del monto, el POS le pedirá PIN.



# ¿Son seguras las transacciones por contact less?

La respuesta es sí! Son seguras



Sin embargo debes tomar en cuenta:

1. Como con todo medio de pago, se debe tener los recaudos necesarios en su manejo.
2. Por la naturaleza de la tarjeta se debe acercar al POS para que se pueda procesar el pago.
3. Solo se puede cobrar en POS verificados.
4. En caso de sospecha de pérdida o robo de la tarjeta se debe bloquear inmediatamente de manera preventiva.



## Seguro de Protección para Tarjetas de Débito

El seguro de protección es un producto diseñado con el propósito de proteger a nuestros clientes de los riesgos inherentes en el uso de Tarjeta de Débito incluyendo la eventualidad de un fraude.



- > Robo, asalto (hasta 100 mts.), utilización forzada o fraudulenta por terceros, hasta \$us. 1.200.- ó Bs. 10.000.- por evento y \$us. 2.400.- ó Bs. 20.000.- en el agregado anual por tarjeta.
- > Uso indebido de tarjeta por terceros hasta \$us. 2.000.- por evento y \$us. 10.000.- en el agregado anual, imitándose a las compras de productos y servicios realizados dentro de los 5 primeros días, contados a partir de la fecha del robo o extravío de la tarjeta.



- > Clonación o adulteración de banda magnética de tarjetas de débito hasta \$us. 10.000.- por evento y en el agregado anual.
- > Muerte accidental a consecuencia de asalto cubierto por \$us. 10.000.-
- > Invalidez total y/o parcial permanente a consecuencia de asalto cubierto hasta \$us. 10.000



- > Re-emisión de documentos hasta \$us. 250.- por evento y/o en el agregado anual.
- > Cobertura de Gastos por Asistencia Médica a consecuencia de Asalto y/o Secuestro hasta \$us 1.500



- > Cobertura de Gastos por Asistencia Médica a consecuencia de Asalto y/o Secuestro hasta \$us 1.500
- > Cobertura de Traslado Médico a consecuencia de Asalto y/o Secuestro hasta \$us 1.000 – máximo 2 eventos al año.
- > Valor de la prima mensual en tarifario del Banco.

## ¿Qué usos tiene una tarjeta de débito?

Las tarjeta de débito de Banco Ganadero te ofrecen muchas ventajas y beneficios. ¡Conócelas!



# Retira efectivo 24/7



## Ventajas

- Disponibilidad del servicio 24/7.
- Permite a su vez, realizar depósitos.
- Realizar otros servicios en Atms habilitados: transferencias, consultas de saldo, generación de extractos y otros.
- Posibilidad de incluir todas tus cuentas en una sola tarjeta.
- Acceso a una amplia red de cajeros automáticos en el ámbito nacional e internacional.

- **Facilidad de uso al solamente tener que deslizar la tarjeta e ingresar su PIN en el teclado. O que la pase el encargado del cobro.**

- **Compra de bienes y servicios en más de 5 millones de establecimientos en el país y el mundo.**
- **Paga en puntos de venta electrónicos en todos los comercios afiliados a la red de Visa Internacional.**
- **Es la forma más segura de pagar y obtener efectivo.**



# Compras Online

- Realizar compras por internet sin habilitación:

- Hasta Usd. 100 mes con seguro de protección.
- Hasta Usd. 50 mes sin seguro de protección.

Paga **deliveries,**  
**suscripciones**  
y compra por  
internet

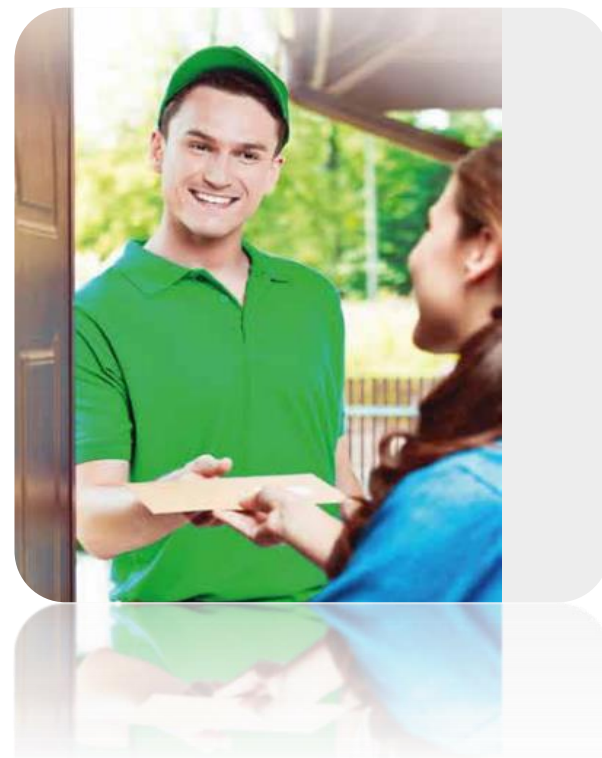


# Disfruta las ventajas de tener una Tarjeta de Débito

Solicítala sin costo desde GanaMóvil

■ Puedes solicitarla con entrega en :

- Domicilio
- Oficina



# Lleva el control de tus gastos desde **GanaMóvil**



## ¿Cuál es la diferencia con otros tipos de tarjetas?

- **Tarjeta de crédito:** se vinculan a una línea de crédito. Cada vez que el titular paga una compra o saca dinero, el saldo se descuenta de la línea de crédito. Otros beneficios: acumulación de millas que pueden ser canjeables por pasajes o por electrodomésticos.
- **Tarjeta prepagada:** Es una tarjeta Recargable, es decir que tú decides el monto que quieres usar, depositas y listo. Puedes recargarla las veces que quieras, adicionalmente la puedes obtener al instante.



**HOY DESCUBRE**  
*lo simple de las finanzas*



## Certificación

Conoce otras temáticas y  
obtén tu certificado  
registrándote en  
[www.descubre.bo](http://www.descubre.bo) el primer  
portal interactivo de  
Educación Financiera de  
Bolivia.

Rellena los datos  
solicitados, mencionando al  
Banco Ganadero como  
medio por el cual te  
enteraste y comienza a  
integrar teoría y práctica.

*Esta entidad es supervisada por ASFI.*

