



**BANCO GANADERO**

# **CANALES DE ATENCIÓN**

Programa de Educación Financiera

## Canales de Atención



GanaNet



GanaMóvil

Las empresas utilizan múltiples medios para que sus clientes puedan acceder a la información, productos y servicios que ofrecen.



Kioscos



ATM's

## Reclamos



Forma presencial en cualquiera de nuestras oficinas.



A través del Contact Center  
(800-10 3999)



A través de la página Web  
([www.bg.com.bo](http://www.bg.com.bo))



A través de la Banca Virtual  
GanaNet

# TRANSACCIONES DISPONIBLES:



## Cajeros Automáticos

- Retiro
- Depósitos
- Transferencias a cuentas propias, a terceros u otros bancos



## Kiosco de Autoservicio

- Apertura de Cuenta
- Habilitación de GanaMóvil



## Kioscos Smart

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

# SERVICIOS HABILITADOS:



## Cajeros Automáticos

- Las consultas y solicitudes de servicios estarán habilitados **24 horas** y los **365 días del año**.
- Las transacciones viajan de forma segura.
- Es rápido y de fácil uso, ofrece la posibilidad de acceder a las operaciones más frecuentes requeridas por los clientes.
- Cuenta con las medidas y protocolos necesarios para garantizar la seguridad del canal, restringiendo el uso de la aplicación a los dispositivos previamente registrados, **POR EL CLIENTE**, Smartphone y/o Tablet (máximo 3 dispositivos por cliente).



## Kiosco de Autoservicio

- Puede ser utilizado por cualquier cliente ya que no se requiere usar Tarjeta de Débito y o PIN.
- El Kiosco de Autoservicio, es rápido y seguro porque en pocos segundos el cliente puede apertura un cuenta o Habilitar la aplicación GanaMóvil.



## Kiosco Smart

- Puede ser utilizado sin necesidad de usar Tarjeta de Débito y sin PIN, porque cuenta con identificación biométrica, permitiendo su operación solo a los clientes que tienen huella digital registrada en el sistema del Banco.
- El Kiosco Smart, es rápido y seguro porque en pocos segundos el cliente puede autenticar su identidad y realizar consultas y/o transacciones.

# TRANSACCIONES DISPONIBLES:



## 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, 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

- Consulta de saldos y movimientos
- Consulta de direcciones y horarios de atención

# SERVICIOS HABILITADOS:



## Banca Móvil GanaMóvil

- Las consultas y solicitudes de servicios estarán habilitados 24 horas y los 365 días del año.
- Las transacciones viajan de forma segura.
- Es rápido y de fácil uso, ofrece la posibilidad de acceder a las operaciones más frecuentes requeridas por los clientes.



## Banca Virtual GanaNet

- Las consultas y solicitudes de servicios están disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Las transacciones realizadas no tienen costo adicional y viajan de forma segura avaladas por la certificadora internacional GlobalSign.



## WhatsApp

- Consulta de saldo mínimo y últimos movimientos en cuenta.
- Consulta direcciones y horarios de atención de las agencias, Cajeros Automáticos y Kioscos.
- Requisitos para apertura de cuenta y solicitud de créditos.

# TRANSACCIONES DISPONIBLES:



## Contact Center

- Habilitación Tarjetas de Débito o Crédito para compras por Internet.
- Habilitación 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.

# Mecanismos de Reclamo



**BANCO GANADERO**



## Reclamos en 1ra instancia

### Punto de Reclamo

Si no estás conforme con nuestros servicios o productos, puedes emitir tu reclamo de forma presencial en el mismo Banco (oficinas de atención), siguiendo estos pasos:

- Nota escrita o forma verbal, o a través del sitio web o GanaNet.
- Los reclamos se atienden de acuerdo a la tipología y tienen distintos plazos, generalmente en un lapso de 5 días hábiles.
- Existen reclamos que por su naturaleza requieren un plazo mayor, el cual te será informado oportunamente de forma escrita.

La respuesta a tu reclamo será:

- **Oportuna:** Dentro del plazo establecido
- **Íntegra:** Completa, imparcial y verificable.
- **Comprensible:** Con palabras claras y de fácil entendimiento.
- **Expresa:** Mediante comunicación escrita.

## Reclamos en 2da instancia

### Defensoría del Consumidor

- Solicitando la reconsideración de su reclamo al mismo Banco, o accediendo a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



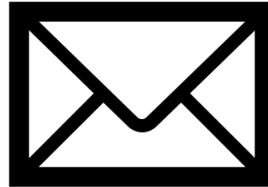
## Contact Center

- A través del Contact Center  
(800 10 3999)



## Portal Web

- A través de la página web  
([www.bg.com.bo](http://www.bg.com.bo))
- A través de la Banca Virtual GanaNet



## Buzón de sugerencias

- Puedes dejarnos tus sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional.
- El Banco cuenta con un sistema que registrará tu(s) sugerencia(s) y las acciones de mejora correspondientes en caso que apliquen.

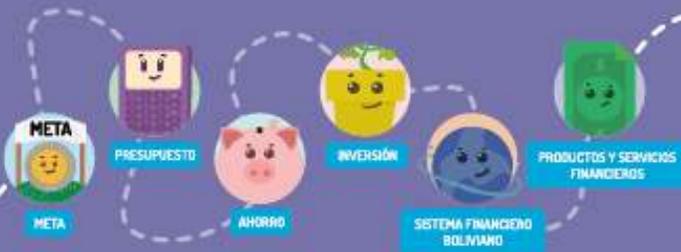


REGÍSTRATE EN:  
**www.descubre.bo**



DESCUBRE, es una plataforma digital interactiva que te muestra lo simple de las finanzas, de manera lúdica y útil.

**UNA VEZ REGISTRADO PODRÁS PASAR POR LOS SEIS MÓDULOS PARA APRENDER SOBRE:**



Al finalizar el programa, recibirás tu Primer Certificado del Programa de Educación Financiera DESCUBRE, acreditado por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

## Certificación

Para obtener la certificación, regístrate en [www.descubre.bo](http://www.descubre.bo) el primer programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia, rellena con los datos solicitados, menciona al Banco Ganadero como medio por el cual te enteraste y comienza a integrar teoría y práctica.



**BANCO GANADERO**

*Esta entidad es supervisada por ASFI.*