
GUIA PARA EL USO DE CANALES ELECTRONICOS

CAJEROS AUTOMÁTICOS –ATM–



INGENIERÍA DE PROCESOS

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)	5
1.1. Características y beneficios principales	5
1.2. Operaciones Disponibles	5
1.2.1. Extracción / Adelanto	5
1.2.2. Link Pagos.....	5
1.2.3. Compras y Recargas	5
1.2.4. Transferencias	5
1.2.5. Depósitos	5
1.2.6. Administración de Claves	6
1.2.7. Consultas / Solicitudes.....	6
1.2.8. Préstamos por Cajero Automático	6
1.2.9. Operando en Cajeros Banelco	9
1.2.10. Operando en REDES del Exterior	9
1.3. ¿Cómo utilizar los cajeros Automáticos?.....	9
1.4. Seguridad	9
1.4.1. Consejos para mayor seguridad	10
1.5. Uso de Tarjeta de Débito en el Exterior	10
1.5.1. Aviso de viaje al exterior por Cajero Automático:.....	10
1.5.2. Aviso por Homebanking	10
1.5.3. Comisiones Vigentes	10
1.5.4. Recomendaciones para el uso de tarjeta en el exterior	11

INTRODUCCIÓN

La Entidad dispone de diversos Canales Electrónicos (C.E) para sus clientes, de manera de mejorar nuestra calidad de atención personalizada y evitar demoras. Se entiende por C.E, a los medios, dispositivos, redes y servicios informáticos dispuestos por esta Entidad o por intermedio de terceros en calidad de prestadores asociados, para la realización de operaciones bancarias, como transferencias, consultas de saldos, pagos de impuestos y servicios, carga de pulsos telefónicos, entre otras operaciones, desde la comodidad de la casa, sin colas de espera, a cualquier hora del día o lugar.

El BSE S.A dispone de los siguientes Canales Electrónicos para los usuarios de servicios financieros y/o clientes de la entidad:

- ✓ **Cajeros Automáticos (ATM):** Comprende a las redes, dispositivos, entornos informáticos, operativos y de servicio destinados al usuario de servicios financieros, que se basan en la utilización de los dispositivos conocidos como Cajeros Automáticos o ATM (“Automated Teller Machine”), que permitan al menos la extracción de efectivo sin la intervención de un operador humano.
- ✓ **Banca Internet (BI):** Comprende a las prestaciones destinadas al usuario de servicios financieros, que se basan en la utilización de programas informáticos diseñados para su operación en sitios accedidos desde Internet, bajo administración de una entidad u operador y el uso de motores de navegación instalados en dispositivos propios del usuario, que se comunican con un centro de procesamiento de la entidad (propio o de un tercero) mediante redes públicas de comunicación aptas y aprobadas por autoridad competente para la transmisión de datos bajo administración de un operador público o privado. La Entidad cuenta con los siguientes productos correspondientes a este canal electrónico:
 - Home Banking
 - Interbanking
 - Banca Electrónica para Empresas (Banca Empresas)
- ✓ **Banca Móvil (BM):** Comprende a las redes, dispositivos, entornos informáticos, operativos y de servicio destinados al usuario de servicios financieros, que se basan en la utilización de aplicaciones (programas) informáticas diseñadas para su implementación y operación en dispositivos móviles propios del usuario, que vinculan al dispositivo, la aplicación y las credenciales del cliente de manera única con una plataforma de servicios financieros, en un centro de procesamiento de la entidad (propio o de un tercero) y se comunican, mediante redes públicas de comunicación aptas y aprobadas por autoridad competente para la transmisión de voz y datos bajo administración de un operador público o privado. La Entidad cuenta con el siguiente producto correspondiente a este canal electrónico:
 - LINK Celular
- ✓ **Puntos de venta (POS):** Comprende a las redes, dispositivos, entornos informáticos, operativos y de servicio al consumidor financiero, que se basan en la utilización de las Tarjetas de Débito para el pago de servicios u operaciones financieras que generen un débito o un crédito en las cuentas bancarias que el cliente posee con el emisor y que confirman tales operaciones mediante la comunicación local o remota con un centro de procesamiento de la entidad emisora o tercero interesado con acuerdo previo del emisor, mediante redes públicas de comunicación aptas y aprobadas por autoridad competente para la transmisión de datos bajo administración de un operador público o privado.

- ✓ **Plataforma de Pagos Móviles (PPM).** Aplicación o servicio informático para todo tipo de dispositivos móviles y computadores personales propios del usuario, que permite la asociación de tarjetas bancarias vinculadas a su vez a cuentas de crédito o débito, sin límite de número, entidades u operadores, para la instrucción de pagos y transferencias mediante crédito a cuentas de terceros adheridos o transferencias inmediatas en cuentas a la vista con acuerdo de las entidades financieras y operadores de transacciones financieras del Sistema Financiero Nacional. La Entidad cuenta con el siguiente producto correspondiente a este canal electrónico:
 - VALE LINK (Pagos Persona a Persona – Billetera Electrónica según Com. BCRA) bajo modelo operativo de transferencias inmediatas.
 - Red MOB (Pagos con tarjeta presente – POS móvil según Com. BCRA) bajo modelo operativo de transferencias inmediatas.
 - Botón de Pagos

- ✓ **Banca Telefónica (BT).** Comprende a las redes, dispositivos, entornos informáticos, operativos y de servicio destinados al usuario de servicios financieros, que se basan en la utilización de programas informáticos diseñados para su operación con teléfonos propiedad o no del consumidor financiero y que se comunican con un centro de procesamiento de la entidad (propio o de un tercero) mediante redes públicas de comunicación aptas y aprobadas por autoridad competente para la transmisión de voz y datos bajo administración de un operador público o privado.

A través de esta **Guía** se describirán los pasos a seguir para el correcto uso del siguiente canal electrónico de la Entidad:

- **Cajeros Automáticos (ATM)**

1. CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)

1.1. Características y beneficios principales

Si tienes una Tarjeta de Débito del BSE S.A, podrás:

- Operar en forma simple y cómoda en toda la Argentina, a través de la extensa red de cajeros de Red Link en todo el país, interconectada además con los cajeros de Red Banelco.
- Acceder a tus cuentas cuando estés en el exterior, a través de las redes:
 - i. Itaú (Brasil).
 - ii. Red Brou, Redbanc, Cabal Uruguay y Bancomat en el Uruguay
 - iii. Red Cirrus y Visa Plus en el resto del mundo.
- Disponer del servicio durante las 24 hs. los 365 días del año.
- Contar con un acceso seguro, con tarjeta y clave personal e intransferible (PIN).
- Acceder a una amplia gama de operaciones en los cajeros de Red Link y a las transacciones de extracción y consulta de saldos en las redes interconectadas.
- Obtener las claves de acceso para operar en Home Banking, Mobile Home Banking, Link Celular, y Banca Telefónica.

1.2. Operaciones Disponibles

Operando en Cajeros Link:

1.2.1. Extracción / Adelanto

- Extracciones En Pesos.
- Punto Efectivo – Extracciones sin Tarjeta (próximamente)
- Adelanto de haberes.

1.2.2. Link Pagos

- Pago de Impuestos y Servicios
- Consulta de Pagos efectuados.
- Consulta de Vencimientos.
- Consulta de Empresas Habilitadas.
- Baja de Empresas Adheridas.

1.2.3. Compras y Recargas

- Recarga On Line de crédito para telefonía celular.

1.2.4. Transferencias

- A cuentas inmediatas Asociadas.
- Inmediatas de fondos.
- Vía CBU 48/72 hs. (todas las entidades del sistema financiero argentino).

1.2.5. Depósitos

- Depósitos ensobrados en efectivo. (solo en algunas sucursales)

1.2.6. Administración de Claves

- Home Banking / LINK Celular.
- Clave Telefónica.
- Clave de Cajero (PIN).
- Alfabética de Cajero (PIL).
- Compras en Comercios.
- Adhesión a Segundo Factor de Autenticación (SOFT TOKEN / TARJETA DE COORDENADAS).

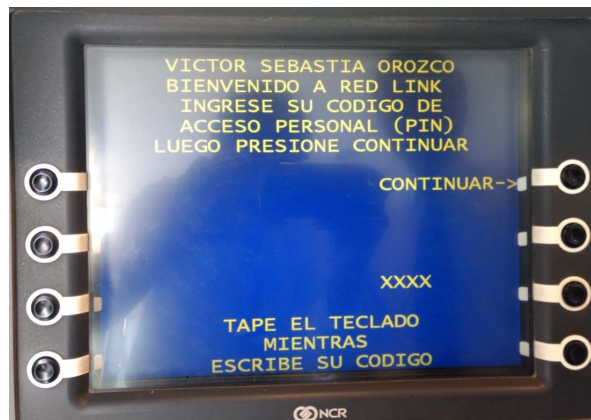
1.2.7. Consultas / Solicitudes

- Consulta de Saldos.
- Últimos Movimientos.
- Últimos Débitos Automáticos.
- Últimas Compras (Telefonía Celular).
- Recibo de Jubilaciones y Pensiones.
- Adhesión Seguro contra Robo en Cajeros.
- Solicitud de Extractos.
- Aviso de viaje al exterior

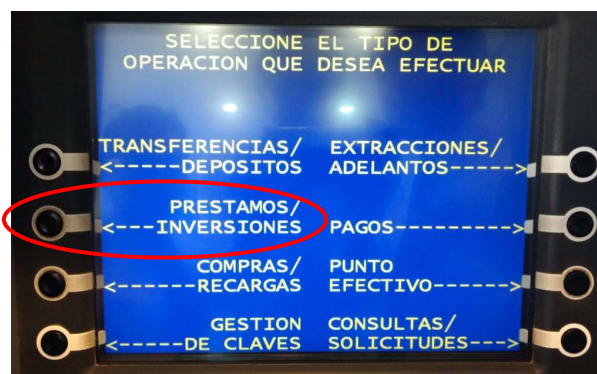
1.2.8. Préstamos por Cajero Automático

El BSE ofrece a sus clientes titulares de una cuenta sueldo con tarjeta de débito una nueva línea de préstamos personales a través de Canales Electrónicos (Cajeros Automáticos y Home Banking), a la cual se puede acceder de la siguiente manera:

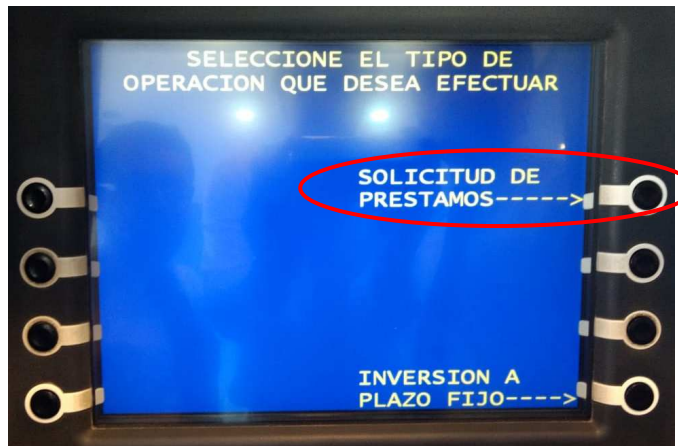
- a. Ingresar tarjeta al cajero y tipear su clave PIN. Posteriormente seleccionar la opción Continuar.



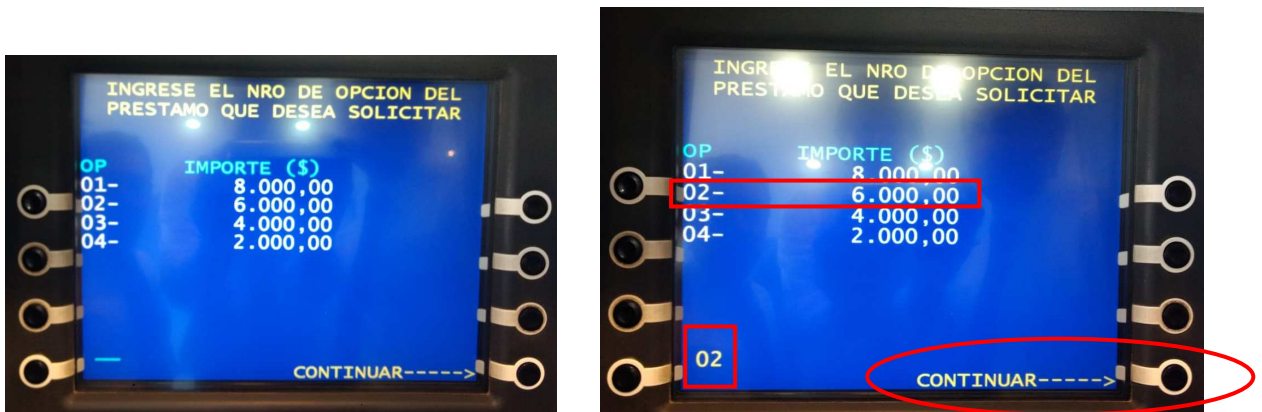
- b. En la siguiente ventana seleccionar la opción 'Préstamos'



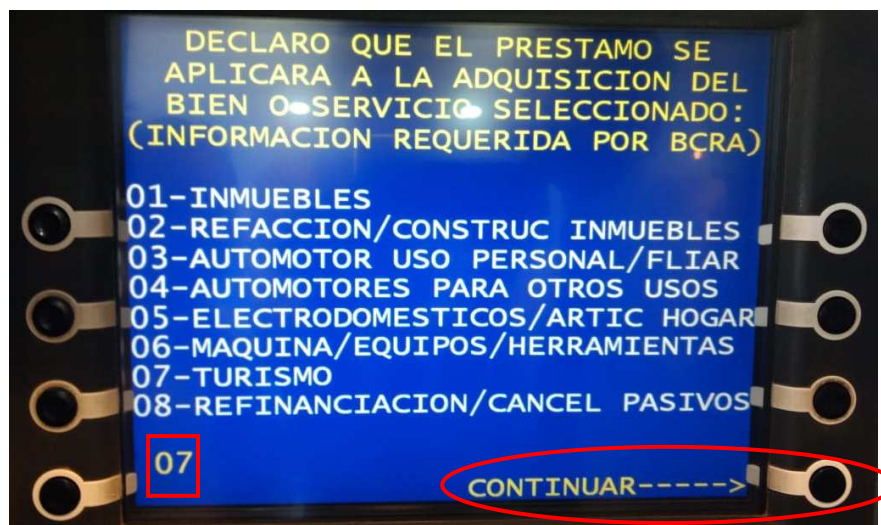
c. Luego seleccionamos la opción ‘Solicitud de Préstamos’



d. La siguiente pantalla nos mostrará opciones de préstamos de acuerdo a la precalificación del cliente. Deberá ingresar con el teclado del cajero la opción de préstamo que desea solicitar. En nuestro ejemplo se elige la opción 02 correspondiente a un crédito de \$6000. una vez seleccionada la opción de crédito, se oprime el botón para continuar.



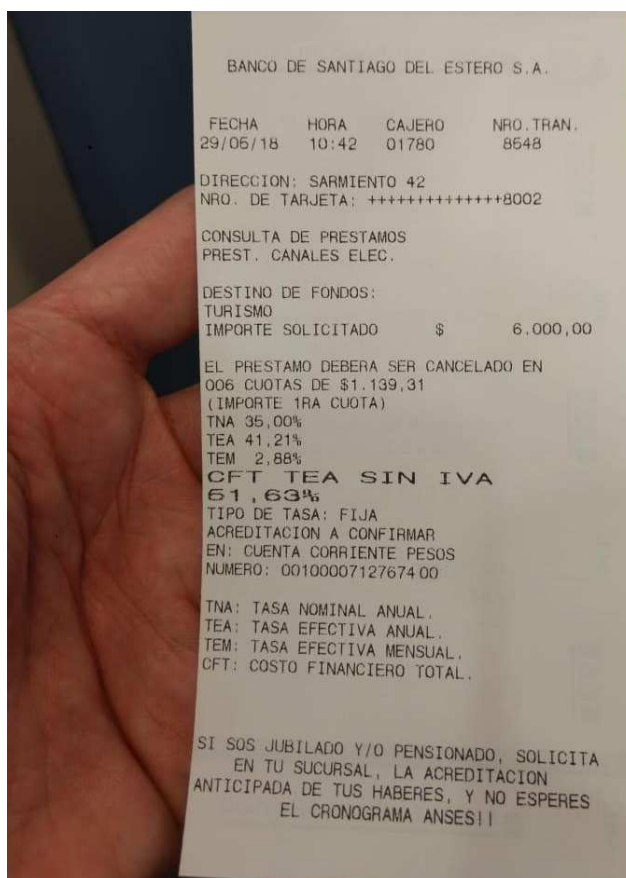
e. La siguiente pantalla nos dará a seleccionar el destino que le daremos al crédito solicitado. Ingresamos por teclado del cajero el número correspondiente al destino y oprimimos ‘Continuar’. En nuestro ejemplo se declara que el préstamo solicitado tiene como finalidad destino “turismo”.



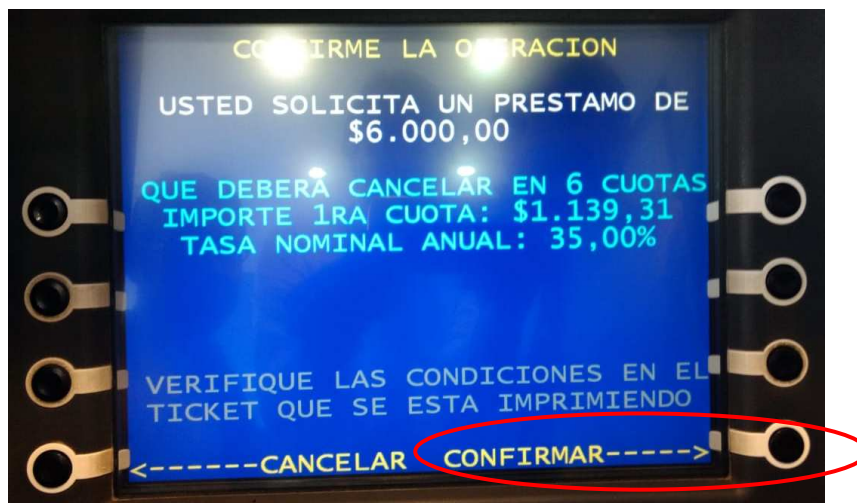
- f. Una vez seleccionado el destino la siguiente pantalla nos dará a optar por la cantidad de cuotas que deseamos para cancelar el préstamo previamente seleccionado. Se muestra en pantalla las cuotas posibles con el importe de la primera cuota y su respectiva tasa. Ingresamos por teclado del cajero y luego oprimir ‘Continuar’.



- g. Una vez que oprimimos tecla ‘Continuar’, el cajero nos emitirá un ticket “Consulta de Prestamos” conteniendo las condiciones del crédito solicitado pero aun no confirmado. En este ticket el cliente podrá visualizar el importe solicitado, tasas, costo financiero total, destino seleccionado, la cantidad de cuotas y el importe de la primera.



- h. Si el cliente está conforme con las condiciones del préstamo que se muestra en el ticket obtenido, el siguiente paso será confirmar el préstamo a través del botón 'Confirmar'. En caso contrario deberá oprimir botón 'Cancelar'.



- i. Al confirmar el crédito el cajero emitirá el comprobante del préstamo tomado y acreditado ya en su cuenta. Se muestra en pantalla del cajero un mensaje confirmando que la operación se realizó con éxito y si desea realizar otra operación o no. De esta manera concluye la operatoria de Préstamos.

1.2.9. Operando en Cajeros Banelco

- Extracciones en Pesos.
- Consulta de Saldos.

1.2.10. Operando en REDES del Exterior

- Extracciones (En la moneda de curso legal del país donde estás operando).
- Consulta de Saldos.

1.3. ¿Cómo utilizar los cajeros Automáticos?

Para operar en los Cajeros Automáticos de Red Link debes contar con la tarjeta y la clave PIN / PIL (en caso que corresponda) que te entregó el BSE S.A.

1.4. Seguridad

El **PIN** es tu clave de identificación personal para el acceso a los cajeros automáticos. Sólo quien la conozca y posea la tarjeta podrá acceder a operar tus cuentas bancarias. Considera la importancia que esto tiene para vos.

El **PIL** es una clave adicional para reforzar la identificación del cliente y de esta manera prevenir fraudes.

Las Entidades pueden optar por operar o no con esta clave.

1.4.1. Consejos para mayor seguridad

- a. Tu Código de Acceso (Clave PIN/PIL según corresponda) a los cajeros automáticos es secreto.
- b. No elijas como Código de Acceso (Clave PIN) fechas de cumpleaños, direcciones o teléfonos que puedan obtenerse fácilmente.
- c. No permitas que alguien lo ingrese por vos.
- d. Hacerlo sólo cuando el cajero automático te lo solicite.
- e. Tapá el teclado asegurándote que nadie pueda ver el ingreso de tu clave.
- f. No prestes tu tarjeta de débito por ningún motivo.
- g. Cambiá tu clave de identificación personal al menos una vez, por un número que te sea fácil de recordar y difícil de adivinar por terceros.
- h. No asumas riesgos innecesarios, no hagas pública tu clave ni la escribas en dónde otros puedan descubrirla.
- i. No aceptes ayuda de terceros para operar el cajero automático, y ante cualquier duda consulta en una sucursal del banco.
- j. Ante inconvenientes en el uso de un cajero, llama inmediatamente al número de "Atención al Cliente" del Banco o bien a Red Link. No utilices teléfonos celulares de desconocidos.
- k. Ni Red Link ni el BSE S.A requieren tu PIN para ninguna gestión, ni siquiera para bloquear tu tarjeta.
- l. Nadie debe pedirte tu PIN ni personal ni telefónicamente. Si esto sucede, llama de inmediato al número de "Denuncias" de Red Link.
- m. Los únicos teléfonos válidos para denuncias y consultas son los que muestra el cajero en su pantalla o los que se encuentra en el sitio oficial de Red LINK.

1.5. Uso de Tarjeta de Débito en el Exterior

Las tarjetas de Débito emitidas por BSE S.A pueden ser utilizadas para realizar compras y extracciones en el exterior siempre que:

- El cliente realice a través de los medios electrónicos el aviso de viaje correspondiente, de 1 a 7 días antes del viaje.

1.5.1. Aviso de viaje al exterior por Cajero Automático:

- CONSULTAS/SOLICITUDES
- SOLICITUDES
- SOLICITUDES AL BANCO
- AVISO DE VIAJE AL EXTERIOR

(El cajero debe emitir un ticket verificando que la operación se ha realizado con éxito)

1.5.2. Aviso por Homebanking

Ver apartado 2.7.2 de la presente guía.-

1.5.3. Comisiones Vigentes

Las comisiones vigentes se encuentran en la Cartilla de comisiones – Depósitos, publicada en el sitio web institucional.

Ver:

- Extracciones en cajeros
- Compras en comercios

1.5.4. Recomendaciones para el uso de tarjeta en el exterior

- El cliente debe realizar una operación en argentina al regresar de su viaje y de esta manera notificara a red Link que ya no esta en el exterior, dando así de baja el aviso realizado.-
- El cliente es responsable del uso de su tarjeta así como de su clave.
- Debe verificar antes de ingresar su clave si el importe a debitar de su cuenta es el correcto.
- Se debe tener en cuenta que se reportaron varios fraudes con tarjetas en el exterior por lo cual si la Red verifica algún punto de copia donde el cliente operó, tiene la facultad de Bloquear la Tarjeta sin posibilidades de volver a activarla por su riesgo.
- Cuando realice una operación en cajero automático del exterior, por favor verifique que el dispositivo este funcionando correctamente y que nadie pueda visualizar su clave.
- Recomendamos que el cliente Obtenga su Clave de HomeBanking/Link Celular para poder visualizar ya sea desde su dispositivo móvil o bien desde una PC sus movimientos.
- Si necesita conocer los cajeros habilitados para operar en el exterior puede ingresar en la pagina www.mastercard.com