Bienvenidos





Este documento tiene como objetivo proporcionarte información esencial para aprovechar al máximo **tu viaje financiero con nosotros**.

Queremos asegurarnos de que tengas acceso a todos los recursos y servicios que necesitas para gestionar tus finanzas de manera eficaz y satisfactoria.

Esperamos que encuentres esta carpeta útil y que **te sientas seguro** de que estamos aquí para ayudarte a alcanzar tus metas financieras.



Índice

	5
1	6
2	12
3	18
4	24
5	32
6	36
7	40





Misión

Transformamos vidas acompañando, de forma inclusiva, a quienes creen en un mejor futuro



Visión

Ser líder y referente mundial en inclusión financiera y digital contribuyendo a la reducción de la pobreza y aportando al desarrollo sostenible



Valores

- Compromiso
- Integridad
- Servicio
- Solidaridad



Productos de ahorro ¡Ahorra y alcanza tus objetivos!





Una caja de ahorro BancoSol permite guardar tu dinero en moneda nacional o en moneda extranjera, resguardando el mismo en el Banco más solvente del sistema de financiero nacional, con el beneficio de rentabilizarlo a través del tiempo

Cajas de Ahorro

Una caja de ahorro te ofrece la **disponibilidad inmediata** para depositar y/o retirar tu dinero cuando así lo requieras, ganando mensualmente intereses diferenciados, de acuerdo con el producto que elijas:



Ideal para realizar tus transacciones de manera ágil y oportuna.





¿Buscas mayor rentabilidad?, esta es la cuenta perfecta para ti.





Cuenta de caja de ahorro destinada para niños de 0 a 12 años, que busca incentivar y enseñar a los más pequeños del hogar el hábito de ahorrar.



Solgeneración

Cuenta caja de ahorro destinada para adolescentes de 13 a 17 años que, al cumplir la mayoría de edad, la cuenta adquiere las características de una Cuenta de Ahorro Clásica.





Cuenta de caja de ahorro, de apertura 100% digital, mediante la página web de BancoSol, que te permite obtener un alto rendimiento de tus ahorros.





Obtén el máximo rendimiento de tus ahorros y abre tu Cuenta Sólida digital desde la comodidad de tu casa, negocio o visitándonos en la agencia más cercana.





Recomendaciones de seguridad

Recuerda que la clave asignada para el manejo de tu tarjeta es personal e intransferible.



No permitas que otras personas vean su clave al momento de usarla.



Nunca compartas tu clave personal, ni siquiera a un colaborador del Banco.



Cambia periódicamente tu clave y no uses números que puedan ser fácilmente identificables.



Nunca lleves tu clave escrita, ésta debe ser memorizada.



No pierdas de vista nunca tu tarjeta.



Clásico

Puedes personalizar la duración de tu inversión y obtener rendimientos competitivos.



Solfestivo

Te brinda tasas de interés mejoradas que se activan en un mes especifico, permitiéndote maximizar tus ganancias durante momentos especiales del año.



SoldPF ya!

La mejor combinación para un DPF, monto de apertura accesible, plazos cortos y excelentes tasas.



Es importante que consideres el plazo del **Depósito a Plazo Fijo (DPF)** para hacer crecer tu dinero, sin mucho esfuerzo

Para obtener más detalles sobre nuestros productos y servicio ingresa a nuestra página web **www.bancosol.com.bo** donde encontrarás la información completa y actualizada.



Productos activos ¡Transformamos juntos tus sueños en un mejor futuro!



Productos de Crédito

Para negocio

Créditos destinados al financiamiento de las necesidades de **capital de inversión y/o operación** para actividades del sector productivo, comercio o servicios. El producto estará en función al sector económico en el que esté operando tu actividad:



Destinado a micro, pequeños o medianos empresarios, pueden ser personas físicas o naturales que cuenten con negocio propio del sector comercio o servicios.



Sol productivo

Destinado a empresarios de la micro, pequeña o mediana empresa, con negocio propio del sector productivo.





Destinado a empresarios y empresarias de la micro, pequeña o mediana empresa, con negocio propio de tipo Agrícola y/o Pecuario, (Incluye el financiamiento de vivienda productiva que se destinará al funcionamiento y desarrollo de actividades productivas).



Para vivienda

Destinado a personas físicas (naturales) independientes y dependientes que tienen necesidad de solución habitacional. Puedes elegir entre las siguientes alternativas:



Destinado a la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y anticrético de vivienda.





Destinado a la compra, construcción refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y anticrético de vivienda (primera y/o una única vivienda).



Para tus necesidades de consumo

Destinado a personas físicas (naturales) independientes y dependientes. Puedes elegir entre las siguientes alternativas:



Destinado a la compra de bienes muebles, servicios diversos o de libre disponibilidad, como recreación, salud, educación y todo lo que necesites.





Destinado al financiamiento de la compra de vehículos nuevos o usados para uso privado.





Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)

Si tienes un buen historial crediticio registrado en la Central de Información Crediticia (CIC), serás considerado como un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y podrás beneficiarte con mejores condiciones de financiamiento en futuras operaciones de crédito que solicites en nuestro Banco.

Recomendaciones para el buen manejo de tu crédito

Después de firmar el contrato de préstamo, es esencial que sigas estas recomendaciones para administrar tu crédito de manera adecuada:



Creemos en ti: la devolución de tu préstamo, según lo acordado, se realiza con los pagos de las cuotas cumpliendo con las fechas establecidas en tu plan de pagos.



Toma todas las previsiones necesarias: En caso de no cumplir con el pago de las cuotas en las fechas establecidas en el plan de pagos, el Banco está obligado a cobrar intereses penales y moratorios por los días de atraso.



Los domingos o feriados no te afectan: Si la fecha de vencimiento de las cuotas de tu préstamo cae en domingo o día de feriado, podrás cancelar el siguiente día hábil, sin que el Banco te cobre intereses penales.



Comunicate con nosotros siempre: Es importante que hables con tu asesor de negocios ante cualquier inconveniente. Si no pagas tu cuota en la fecha programada, ni te comunicas, tendremos que contactar a tu garante, si aplica, e informar sobre el incumplimiento.



Utiliza el dinero para lo que fue solicitado: Usa el crédito para el destino solicitado, ya que si lo utilizas en otra cosa, el desvío de los fondos podría afectar el flujo normal de tu efectivo y tu credibilidad en futuras operaciones.

Servicios financieros







Giros y Transferencias:

Servicio de envío y recepción de dinero del/al interior o exterior del país, disponible para personas naturales o jurídicas.
También disponible en *app*Sol



Remesas:

Servicio de recepción de dinero del exterior (España y Estados Unidos), de forma rápida y cómoda





Microseguros:

Contamos con una amplia variedad de seguros de vida, accidentes y enfermedades graves para protegerte a ti y a tu familia



Solvida

Seguro diseñado para clientes que deseen contar con un seguro de vida para proteger a su familia, seguro de vida sin exclusiones.



Solprotección

Seguro de vida y accidentes personales que incluye la cobertura de gastos médicos por accidente para el Titular de la cuenta y sus dependientes afiliados (familia).



Solprotección plus

Seguro de vida, que permite preveer situaciones inesperadas en caso de accidentes, hospitalización, enfermedades y accidentes graves.





Seguro de vida con devolución de prima en caso de que no exista siniestro dentro del periodo de vigencia anual.



Solprotección futuro

Seguro de vida más cobertura para gastos médicos por accidentes con devolución de prima en caso de que no exista siniestro en el periodo de vigencia anual.





Seguro de protección financiera, protege a nuestros clientes contra alguna eventualidad que pudiera ocurrir con su tarjeta de débito principal y/o adicional(es).





Canales digitales





Es un canal transaccional y de consultas para satisfacer las necesidades de clientes que no pueden ir a agencias a realizar transacciones o consultas.

Es la Banca por Internet 24/7 que te brinda la posibilidad de realizar las siguientes transacciones:

© Consultas de saldos, movimientos y extractos

Pagar servicios y cuotas de créditos

Cobros de QRs

Administrar tarjeta de débito (límites, bloqueos)

Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos

Envío de giros nacionales e internacionales

Pago de nómina y proveedores

Recomendaciones de seguridad

- Para acceder al sitio web de su banco, siempre teclea la dirección directamente en el navegador, no lo haga a través de hipervínculos o del buscador.
- Comprueba que la dirección de tu banco sea correcta y que comience con "HTTPS" y no con "HTTP." Asimismo, podrás observar un candado junto a la dirección web que indica que es un sitio seguro.
- Nunca hagas clic o respondas a una ventana emergente (pop-up) o correo sospechoso, porque puede conducirlo a una imitación de página web y solicitarte información personal, financiera o datos de tus contraseñas (ver phishing).
- Evite almacenar información financiera (usuarios, contraseñas, NIPs, estados de cuenta, etc.) en su computadora personal.
- Si usas equipos que no le pertenecen, asegúrate de borrar todos los archivos temporales de internet y cierra todas sus sesiones.
- Revisa periódicamente las cuentas que tiene registradas para hacer traspasos.
 Asegúrate de que no existan cuentas que no diste de alta.





Es un canal transaccional y de consultas para clientes jurídicos que necesitan realizar transacciones bancarias en tiempo real.

Banca por Internet para empresas que permite a los clientes empresariales realizar las siguientes transacciones:

© Consultas de saldos, movimientos y extractos

Pagar servicios y cuotas de créditos

Cobros y pago de QRs

Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos

Envío de giros nacionales e internacionales

Pagos de salarios y proveedores

Cobros masivos

Administrar usuarios





Es un canal transaccional móvil para poder realizar diferentes transacciones tanto de consulta, transferencias o de pagos en comercios.

Aplicación Móvil, disponible para IOS, Android y Huawei, con Token integrado, te permiten realizar las siguientes transacciones:

© Consultas de saldos, movimientos y extractos

Pagar servicios

Pagar cuotas de créditos

Cobros y pago de QRs



Administrar tarjeta de débito (límites, bloqueos)



Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos



Envío de giros nacionales



Transferencias internacionales



Ubicación de agencias y cajeros



SolPasanaku



GanaSol

- Descarga la aplicación del banco de sitios oficiales como App Store y Play Store o directamente en el portal de BancoSol.
- Actualiza regularmente tu dispositivo y tu aplicación de banca electrónica.
- Configura la opción de bloqueo automático en los dispositivos móviles. Se puede hacer mediante el PIN, patrón de desbloqueo, huella digital o si el móvil dispone de la herramienta de reconocimiento facial, aún mejor.





Es un canal para realizar diferentes compras, tanto digitales como presenciales.

Nuestras tarjetas de débito te permiten realizar las siguientes transacciones:



Retirar dinero en moneda nacional o extranjera en ATM



Comprar en establecimientos que cuenten con POS



Recargar celulares en cajeros automáticos



Consultar saldos por cuenta y consolidado, impresión de mini-extractos sin costo a través de ATM



Traspasos de fondos entre cuentas propias y a cuentas de terceros del banco



Cambio de clave secreta (PIN) a través de ATM



Pago de créditos vigentes y vencidos hasta 30 días plazo



Consulta de tasas pasivas y tipo de cambio

- Recuerda que en caso de extravío, la reposición de la tarjeta tiene un costo adicional.
- En caso de utilizar tu tarjeta para compras por internet, recuerda que es aconsejable que la misma cuente con seguro.
- Para habilitar la tarjeta para compras por internet se debe llamar la línea gratuita
 FonoSol 800102929.

Nuestras tarjetas de débito permiten a nuestros clientes acceder a su dinero en cajeros automáticos en todo Bolivia y el mundo, además de poder realizar compras en establecimientos que cuenten con POS.

Recor

Recomendaciones de seguridad



Cuando utilices el cajero automático o realices un pago con tu tarjeta de débito, evita que otros vean la contraseña.



No escribas tu contraseña en ningún lugar, memoriza el número de PIN y cambia la clave periódicamente cada cierto tiempo cambia la clave.



Al realizar tus compras por internet, asegúrate que estás haciendo tus compras en sitios seguros y confiables.



Verifica que el monto de transacciones realizadas en un POS coincida con el valor de su compra.



Para realizar compras por internet habilita tu tarjeta de débito mediante Call Center, llamando al número gratuito 800 10 2929.





Es un canal destinado al retiro, depósito de dinero y otras transacciones

Nuestras tarjetas de débito te permiten realizar las siguientes transacciones:



Retirar dinero en moneda nacional o extranjera



Recarga de celulares



Consulta de saldos por cuenta y consolidado, impresión de mini-extractos sin costo



Traspaso de fondos entre cuentas propias y a cuentas de terceros del banco



Cambio de clave secreta (PIN)



Pago de servicios, créditos y otros



Consulta de tasas pasivas y tipo de cambio

Recomendaciones de seguridad



Protege y resguarda tus claves confidenciales.



Al realizar una operación en un cajero, no aceptes ayuda de personas ajenas al banco.



Lleva contigo únicamente la tarjeta que vas a utilizar.



Cuando el cajero no te devuelva tu tarjeta, cancela la operación y repórtela de inmediato a la línea gratuita del Banco **FonoSol** 800102929.



Antes de introducir tu tarjeta en el cajero automático, verifica que ésta NO tenga aditamentos extraños.





Es un canal en el que se pueden realizar transacciones bancarias y recibir información a través de SMS.

infoSol te permite realizar las siguientes transacciones:

© Solicitud de saldos

© Solicitud de extracto

Solicitud de próxima cuota a pagar crédito

Pago de crédito con débito en cuenta

Traspaso entre cuentas

Recarga de celulares

Solicitud de cotización de tipo de cambio, UFV s y tasa de interés



Canales presenciales





Agencias BancoSol

Son puntos de atención físicos, que permiten al consumidor financiero realizar transacciones y consultas de forma presencial. Te ofrecen la oportunidad de acceder a productos y servicios sin restricción.

Contamos con más de 100 agencias a nivel nacional.



Son cajeros externos ubicados tiendas, farmacias u otro comercio de barrio donde los clientes pueden realizar las siguientes transacciones y consultas.



Pago de impuestos



Pago de servicios



Pago de créditos



Retiros y depósitos de cuentas de ahorro



Compra y venta de moneda extranjera



Información sobre créditos, seguros y productos que BancoSol ofrece



También conocidos como Corresponsales No Financieros (CNF), son establecimientos comerciales que ofrecen servicios financieros básicos bajo el nombre de BancoSol, convirtiéndose en puntos de atención financieros. Los consumidores financieros pueden realizar las siguientes transacciones:



Pago de servicios



Depósitos en cuentas propias y retiros



Pago de créditos



Recarga de celulares



Consulta de saldos



Contamos con una amplia red de cajeros automáticos, en la que los clientes pueden disponer de su dinero las 24 horas del día, los 7 días a la semana, donde puedes realizar las siguientes transacciones:



Retiros en efectivo sin recargo alguno



Transferencias entre tus propias cuentas en \$us. y Bs.



Consulta de saldos



Mini extractos



Pago de créditos



Cobro de giros



Cambio de PIN



Realizar depósitos



Recarga de celulares (Viva y Tigo)

Canales de comunicación







FonoSol (CallCenter de BancoSol): Marca el 800-10-2929, disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana.



SolBot: Contáctanos a través de whatsApp, sitio web y messenger. Atenderemos tus consultas.



QR "Tu opinión nos interesa": Los encontrarás en cada una de las Agencias, Punto Sol Amigo y Punto Sol Amigo Express a nivel nacional.





Página web: Contáctanos en nuestra página web

www.bancosol.com.bo

Redes Sociales:



















Punto de Reclamo: En caso de que tengas un reclamo lo puedes registrar en cualquiera de nuestras agencias en el Punto de Reclamo (PR).



También puedes registrar tu Punto de Reclamo a través de los siguientes canales:

Página web: https:/www.bancosol.com.bo/



CallCenter: FonoSol, línea gratuita 800 10 29 29

- Asignaremos un número de referencia a tu reclamo
- Te responderemos dentro de 5 días hábiles
- Si no estás de acuerdo con la respuesta emitida, puedes acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Derechos y obligaciones



Derechos:

En nuestro país, con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la **Ley de Servicios Financieros N° 393** establece los siguientes derechos:



Trato equitativo y sin discriminación



A recibir servicios financieros en condiciones de calidad



A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras



A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras



Tener acceso a métodos o canales de reclamo efectivos



A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley



A efectuar consultas, peticiones y solicitudes



Recibir educación financiera



Recibir información acerca de sus derechos y conocer las instancias de protección disponibles para salvaguardar esos derechos



Ser informados sobre las entidades autorizadas para la prestación de servicios financieros



Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas para la toma de decisiones



Acceder a los servicios financieros en los términos instaurados en los contratos suscritos, respetando las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida



Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles

Obligaciones:



Facilitar a los consumidores financieros educación financiera.



Conocer y entender los contratos que se van a firmar.



Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades de intermediación financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.



No olvidar leer todos los contratos de los productos que haya adquirido.



No utilizar los productos de manera inadecuada.



Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.



Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero cuente con licencia de funcionamiento emitida por la ASFI.



Informarse sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear.



Aplicar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad de intermediación financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.



Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.



Conocer ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Atención preferencial:

Los adultos mayores y las personas con capacidades diferentes merecen recibir un trato respetuoso, amable, puntual y eficiente para atender sus necesidades de manera flexible y oportuna.





