

MANUAL DE USUARIO ASISTENTE VIRTUAL

<HOLA>



VERSIÓN 1.0
SEPTIEMBRE, 2021

CONTENIDO

1. BIENVENIDA.....	2
2. ¿QUE ES HOLA Y DONDE LO PUEDO ENCONTAR?	2
3. QUE SERVICIOS PUEDO UTILIZAR	2
4. TIPS ADICIONALES.....	2

1. BIENVENIDA

Estimado cliente, el Banco del Austro S. A. pone a su disposición su asistente virtual "HOLA", con la finalidad de ofrecerle acceso a realizar transacciones a clientes y no clientes del Banco, sobre sus cuentas y servicios contratados desde cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, todos los días del año.

El documento que usted está leyendo le ayudará a conocer los diferentes productos y la forma de realizar transacciones y consultas que el Banco del Austro ofrece través de dicho asistente virtual.

Si usted necesita ayuda para suscribirse o conocer más sobre las transacciones que puede realizar mediante nuestra página Web no dude en visitar cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente en todo el país.

2. ¿QUE ES HOLA Y DONDE LO PUEDO ENCONTAR?

¡Conoce a HOLA, tu agente virtual!

Hola es un asistente virtual o Chatbot, creado por el Banco del Austro para que puedas transaccionar y realizar tus consultas sobre nuestros productos y servicios en el lugar que te encuentres a lo hora que necesites.

Chatea con @Hola desde Facebook Messenger, WhatsApp (098 406 3215) o desde la Página Web del Banco (www.bancodelaustro.com) las 24 horas del día.

HOLA te ayuda con información acerca de productos y servicios del Banco, además podrás pedirle que realice transacciones tales como Consulta de Saldos y Movimientos, Transacciones, Localizar Agencias y Cajeros más cercanos, Revisión de Cuentas, servicios de Tarjetas de Débito y Crédito, Inversiones, Reclamos y Quejas e incluso consultar por Promociones.

Las reglas de uso de HOLA variarán según el tipo de operación y el medio, sea aplicación o plataforma por la cual requieras acceder, para esto sigue los siguientes pasos según la plataforma que necesites:

HOLA en Facebook Messenger	HOLA en Whatsapp	HOLA en la Banca Virtual
<ol style="list-style-type: none"> 1. Debes contar con la aplicación de Facebook Messenger instalada en tu dispositivo electrónico Y debes tener registrada y operativa una cuenta en Facebook. 2. Incluye a @BancodelAustro entre los contactos de Facebook Messenger e inicia una conversación en la aplicación de mensajería. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con la aplicación de Whatsapp instalada en tu dispositivo electrónico 2. Debes incluir entre tus contactos telefónicos, el número +593984063215 que corresponde a HOLA del Banco del Austro. Si se va a operar desde una computadora o tableta (sin acceso telefónico), primero debes registrar HOLA desde tu dispositivo móvil. 3. Busca al contacto telefónico de HOLA en la aplicación de Whatsapp para que se despliegue la ventana de diálogo e inicia una conversación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa a la página web del Banco del Austro www.bancodelaustro.com 2. Da clic en el ícono de HOLA, y se desplegará la ventana de diálogo, una vez ahí escribe la opción que requieras.

3. ¿QUE SERVICIOS PUEDO UTILIZAR?

Los servicios ofrecidos por el BANCO a través de HOLA son:

- Consulta sobre los productos y servicios financieros que el BANCO ofrece.
- Consulta sobre información relacionada con los productos o servicios que tuviere contratados con el BANCO (tales como: consultas de saldos, movimientos, créditos, inversiones, etc.).

Una vez ingreses a cualquiera de las plataformas, se desplegarán las siguientes opciones:

 <p>SALDOS Y MOVIMIENTOS</p>	 <p>TRANSACCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transferencias a cuentas propias. - Certificados. 	 <p>AGENCIAS Y CAJEROS MÁS CERCANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agencias. - Cajeros.
 <p>CUENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta de Ahorros. - Cuenta Corriente. - Saldos y Movimientos 	 <p>TARJETAS CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de códigos de Establecimientos. - Saldos y Movimientos TC. - Activaciones de consumos en el exterior. 	 <p>INVERSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos. - Beneficios. - Solicitar Inversión. - Consultar Inversión.
 <p>CRÉDITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de Crédito. - Consulta de Crédito. 	 <p>RECLAMOS Y QUEJAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamos. - Quejas. 	 <p>PROMOCIONES</p>

¡RECUERDA!

Si no dispones de cuentas de ahorro o corriente en el Banco del Austro, HOLA te indicará los pasos a seguir para que puedas abrir una nueva Cuenta digital.

Sigue los siguientes pasos para aperturar tu **Cuenta Digital**.



1. Descarga la app en las tiendas Play Store o App Store.



4. Ingresas o verificas tu información personal.



2. Tómate una selfie.



5. Ingresas o verificas tus datos personales.



3. Toma una fotografía de tu cédula.



6. Ingresas dos referencias personales.

LISTO EN BREVES PASOS YA TENDRÁS TU CUENTA DIGITAL Y FORMARÁS PARTE DE NUESTRA FAMILIA.

 **4.1. SALDOS Y MOVIMIENTOS.** - Podrás acceder a este servicio cuando requieras consultar sobre los saldos y movimientos de tu cuenta y/o tu Tarjeta de Crédito BA.

- Escoge la opción de Saldos y Movimientos.
- HOLA te solicitará que indiques si requieres consultar **cuenta** o **tarjeta**

- A continuación, lee y acepta los términos y condiciones para la utilización de HOLA.
- Una vez que aceptes Hola te solicitará ingresar tu identificación.
- A continuación, ingresa el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS; y ¡LISTO! podrás visualizar tu saldo y acceder los últimos movimientos de tu cuenta en un período determinado.



4.1. TRANSACCIONES. - Escoge la opción de Transacciones, en este menú, se desplegarán las siguientes opciones:

4.1.1. Transferencias entre cuentas propias. - Con esta opción podrás transferir dinero a diferentes cuentas propias que tenga registradas en el Banco del Austro.

- Escoge la opción Transferencias entre Cuentas propias.
- Inicialmente HOLA te solicitará que leas y aceptes, el acuerdo de términos y condiciones para la utilización de este canal, una vez que aceptes, HOLA te solicitará ingresar tu identificación.
- A continuación, ingresa el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS.
- Digita la opción de la cuenta desde donde y hacia donde requieres realizar tu transferencia, así como el valor de tu transacción.
- Para continuar con la transacción, recibirás el detalle de la misma, así como una petición de confirmación, y por motivos de mayor seguridad deberás ingresar un nuevo código de seguridad enviado a tu teléfono celular por medio de SMS, y ¡LISTO! recibirás la notificación de que tu transacción fue exitosa.

4.1.2. Tarjetas de Crédito. - Esta opción tiene la finalidad de activar tu tarjeta de Crédito Banco del Austro fuera del país para que puedas realizar tus consumos.

- HOLA te solicitará ingresar tu identificación.
- Ingresas el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS.
- A continuación, te aparecerán los siguientes mensajes, en esta pantalla debes seleccionar tu tarjeta de crédito y algunos campos de seguridad y confirmación de tu identidad como titular de la tarjeta, entre ellos la fecha de caducidad de tu tarjeta y tu fecha de nacimiento; así mismo selecciona el continente y el país en el cual vas a realizar tus consumos
- Por último, ingresa la fecha de Inicio/Fin en la cual requieres la activación; y ¡LISTO! podrás utilizar tu tarjeta de crédito Banco del Austro en el país que requieras.

Antes de realizar un viaje a exterior, realiza la activación de tu Tarjeta de Crédito y disfruta de todos los servicios que ésta te ofrece.

Selecciona la tarjeta de crédito de la que deseas activar consumos en el exterior:

1. MASTERCARD

Ingresas la fecha de caducidad de tu tarjeta: (Formato: AA/MM)

21/12

Ingresas tu fecha de nacimiento: (Formato: AAAA/MM/DD)

1988/10/05

Selecciona el continente al que corresponde el país en el que vas a realizar consumos:

Envía la opción del país en donde deseas realizar consumos:

AMÉRICA DEL NORTE

1. American Samoa 4. Islas Vírgenes
2. Canadá 5. México
3. Estados Unidos 6. San Martín

Has seleccionado el país: Estados Unidos

Ingresas la fecha de inicio de la activación: (Formato: AAAA/MM/DD)

2021/05/05

Ingresas la fecha fin de la activación: (Formato: AAAA/MM/DD)

2021/05/05

¿Deseas realizar la activación de consumos en algún otro país?

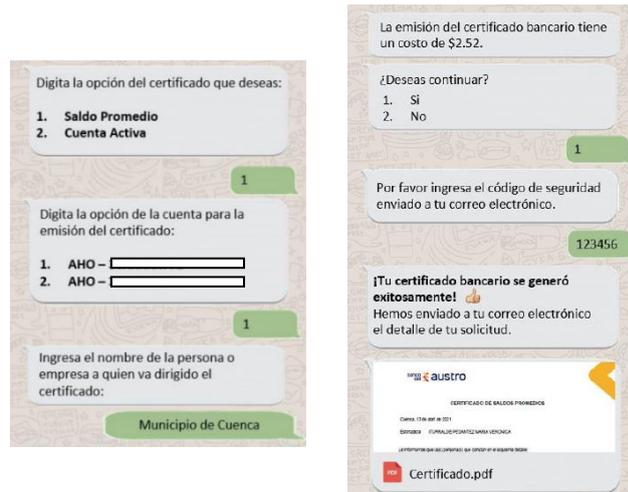
1. Si
2. No

¿Estás seguro que deseas realizar la activación de consumos en el exterior?

1. Si
2. No

4.1.3. Emisión de certificados bancarios. - Mediante esta opción podrás generar Oficios / Certificados Bancarios para presentar ante la entidad que requieras.

- Para ello, escoge en la opción de Certificados Bancarios y HOLA te solicitará ingresar tu identificación.
- A continuación, ingresa el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS.
- Debes contestar a todos campos, entre ellos el tipo de certificado y la cuenta que requieras, además del nombre de la institución o persona a la cual será dirigido el certificado.
- Además, debes aceptar el cargo adicional y listo, recibirás un mensaje de confirmación de tu transacción exitosa y un documento PDF con el certificado que solicitaste.



4.2. AGENCIAS Y CAJEROS MÁS CERCANOS. - Con esta opción podrás acceder a información sobre los cajeros o agencias más cercanos, según la opción que escojas.

- Para ello debes enviar al chat con HOLA tu ubicación y te mostrará el teléfono, dirección y horario de atención del cajero o agencia más cercano a tu ubicación.

Nuestra agencia más cercana al punto en donde te encuentras es la siguiente:

RECICL DIEBOLD DON BOSCO

☎ 042598435

📍 Av. Don Bosco y Miguel de Cervantes

🕒 Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00

10:12 a. m.



4.3. CUENTAS. - Con esta opción podrás conocer los requisitos, beneficios y/o pasos a seguir para aperturar cuentas de ahorros o corrientes que el Banco del Austro pone a tu disposición, recuerda que todas las cuentas requieren que realices la solicitud en una de las agencias del Banco de manera presencial, sin embargo, con la opción de Cuenta Digital podrás realizar la apertura sin hacer fila, únicamente por medios digitales:

4.3.1. Cuentas de ahorro

Cuenta Digital
AustroAhorros

Austrogiros
Cuenta Infantil

4.3.2. Cuentas Corrientes

Cuenta Corriente básica

Cuenta Corriente Plus



4.4. TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO. -

- Conoce más sobre nuestras tarjetas de crédito, débito y prepago.

En este menú, se desplegarán las siguientes opciones:

- 4.4.1. Clientes.** - Con esta opción podrás consultar sobre los requisitos, beneficios o en ciertos casos, solicitar las tarjetas de Crédito, Prepago y/o Débito del Banco del Austro.
- 4.4.2. Establecimientos.** - Con esta opción podrás realizar varias transacciones relacionadas a consultas y/o afiliaciones de tu establecimiento o negocio.
 - 4.4.2.1. Afiliación.** - Mediante esta opción podrás vincular tu negocio a la red de productos y servicio que el Banco del Austro ofrece para los comercios, entre ellos están: POS (Point Of Sale), PIN PAD, Botón de Pagos, Austro Wallet.
 - 4.4.2.2. Mesa de Ayuda.** - Esta opción te ayudará con información o te re direccionará mediante enlaces a los canales oficiales e n los cuales podrás dar solución a los siguientes problemas comunes, para ello sigue los pasos y directrices que HOLA te indique.
 - Soluciones de Problemas POS (Point Of Sale): Esta opción brinda soluciones para los establecimientos que presenten problemas con el equipo por daño en el cargador, porque no receipta señal, no imprime o existe un error en el Tamper.
 - Soluciones de problemas Red y Pagos – Botón de Pagos.
 - Solicitud de Rollos.
 - Información de Comisiones / Tablero.
 - Nuevos Plazos en diferidos y tarifas a tu establecimiento.
 - Información de franquicias de Pago.
 - Consulta de Tasa de Interés / Factores.
 - Consulta tu MID de establecimiento.
 - 4.4.2.3. Consulta de Códigos de Comercio.**
 - 4.4.2.4. Consulta de Terminales de Comercio.**
- 4.4.3. Saldos y Movimientos.** - Podrás acceder a este servicio cuando requieras consultar sobre los saldos y movimientos de tu tarjeta de Crédito Banco del Austro.
 - Ingresas en la opción de Consulta de saldos y movimientos de tarjetas de crédito.
 - HOLA de solicitará que indique si requieres consultar cuenta o tarjeta.
 - A continuación, lee y acepta los términos y condiciones para la utilización de HOLA, una vez que aceptes Hola te solicitará ingresar tu identificación.
 - A continuación, ingresa el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS; y ¡LISTO! podrás visualizar tu saldo y acceder los últimos movimientos de tu tarjeta en un período determinado.
 - Realiza el proceso de autenticación, a continuación, escoge la tarjeta que requieres consultar, de entre la lista que se presentará.



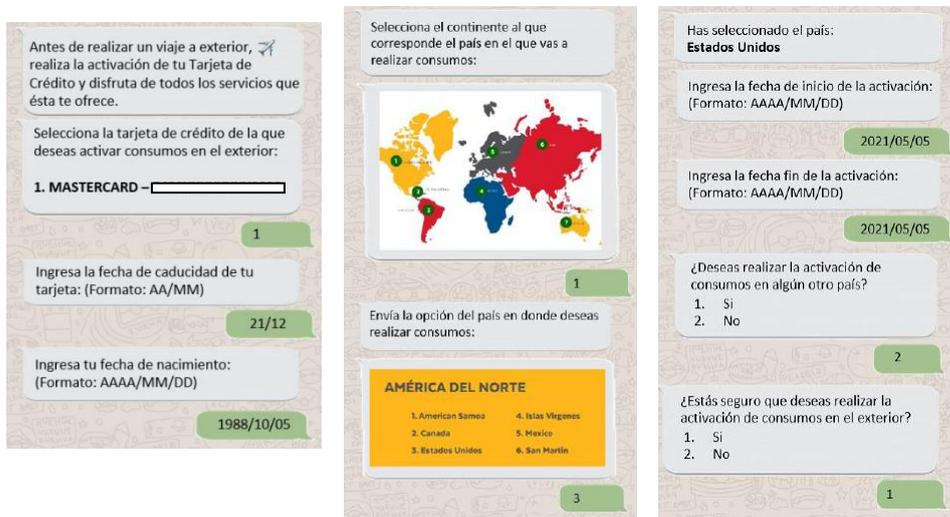
¡RECUERDA!

Si no dispones de una Tarjeta de Crédito Banco del Austro, HOLA te indicará que accedas al siguiente enlace para solicitarla <https://www.bancodelaustro.com/portal-tarjetas/servicios/solicitud-de-tarjetas>



- 4.4.4. Transacciones.** - Esta opción tiene la finalidad de activar tu tarjeta de Crédito Banco del Austro fuera del país para que puedas realizar tus consumos.
 - HOLA te solicitará ingresar tu identificación.
 - Ingresas el código de seguridad que se te enviará a tu teléfono celular por medio de SMS.
 - A continuación, te aparecerán los siguientes mensajes, en esta pantalla debes seleccionar tu tarjeta de crédito y algunos campos de seguridad y confirmación de tu identidad como titular de la tarjeta, entre ellos la fecha de caducidad de tu tarjeta y tu fecha de nacimiento; así mismo selecciona el continente y el país en el cual vas a realizar tus consumos

- Por último, ingresa la fecha de Inicio/Fin en la cual requieres la activación; y ¡LISTO! podrás utilizar tu tarjeta de crédito Banco del Austro en el país que requieras.



4.5. INVERSIONES. - En esta pestaña se desplegarán varias opciones referentes a las inversiones que tienes activas o que requieres iniciar, invirtiendo tu dinero de manera segura en el Banco del austro. Las opciones presentadas son:

- Requisitos.
- Beneficios.



- **Solicitud.** - Hola te indicará los canales oficiales en los cuales podrás solicitar tu inversión.
- **Consulta de Inversión.** - Una vez que ingreses los datos verificando tu identidad y el código de seguridad podrás revisar el estado de tu inversión, el monto, la tasa las fechas de emisión y vencimientos, entre otros.



4.6. CRÉDITOS. - En esta pestaña se desplegarán las siguientes opciones:

4.6.1. Tipos de Crédito. - Si escoges esta opción podrás obtener información tal como requisitos para solicitar el crédito, beneficios o te re direccionará al simulador en la cual podrás visualizar de forma específica la tabla de amortización del crédito que requieras. Los tipos de crédito a los cuales puedes consultar estas opciones mencionadas son:

- Crédito Vehicular.
- Crédito de Consumo.

4.6.2. Consulta de Crédito. - En esta opción podrás consultar el estado actual del crédito que

tengas en el Banco del Austro.



4.7. RECLAMOS Y QUEJAS. - Ya que nuestro principal objetivo es brindarte comodidad y satisfacción, en esta opción podrás registrar tus reclamos y/o quejas en el enlace que HOLA te indicará.



4.8. PROMOCIONES. - A través de esta opción podrás conocer las promociones y servicios novedosos que el Banco te ofrece.

4. TIPS ADICIONALES

¡RECUERDA!



Si tienes dudas, consultas o requerimientos sobre tus productos o servicios, contáctanos a través de:



Call Center **1800 228787**



O chatea con **@HOLA**, nuestro Asistente Virtual, desde Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp (098 406 3215) o desde la Página Web del Banco las 24 horas del día



¿CÓMO TE PODEMOS AYUDAR?

CONTACTANOS

- ✓ Cobertura de Agencias y Cajeros
- ✓ Call Center **1800 228787**
- ✓ Consultas, quejas y reclamos



banco
del  austro

