

Manual de Educación Financiera

Para el uso responsable de tus créditos



Banco Promerica 



Introducción

Banco Promerica S.A., en su firme decisión de apoyar a sus clientes sobre el buen uso de sus productos financieros, pone a su disposición el siguiente manual informativo que le permitirá conocer sus derechos y deberes como usuario financiero.

Conceptos importantes que debes conocer

Usuario de la central de riesgos

Institución supervisada por la Comisión; así como las personas naturales o jurídicas que en virtud de un contrato, proporcionan información o realicen consultas en el buró.

Usuario financiero

Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio provisto por una institución supervisada.

Institución supervisada

Institución del sistema financiero, oficinas de representación, organizaciones privadas de desarrollo financiero, sociedades emisoras de tarjetas crédito, instituciones aseguradas, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Instituto de Previsión, fondo de pensiones públicas y privadas, administradoras privadas de pensiones, sociedades remesadoras de dinero, burós de crédito, casas de cambio y casas de bolsa.

Servicio o producto financiero

Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.

Información crediticia

Es la relacionada a las obligaciones o antecedentes financieros de una persona natural o jurídica, así como cualquier otra información vinculada a las características, históricas y presentes de su capacidad de endeudamiento, historial de pago y cualquier otra información sobre sus operaciones crediticias que los burós puedan recabar de fuentes publicas o privada de acceso no restringido o reservado, útil para la evaluación del riesgo crediticio.





Información crediticia positiva

Datos de una persona natural o jurídica sobre sus obligaciones crediticias, refiriéndose al endeudamiento presente e histórico del deudor durante el cual su comportamiento de pago ha sido en forma oportuna.

Información crediticia negativa

Datos de una persona natural o jurídica sobre sus obligaciones crediticias, refiriéndose al endeudamiento presente e histórico del deudor durante el cual ha incumplido su plan de pagos, por lo que presenta atrasos crediticios.

Deudor

Persona natural o jurídica que mantiene obligaciones crediticias directas o como deudor principal en una o más instituciones supervisadas.

Aval

Persona natural o jurídica que mantiene obligaciones crediticias indirectas en una o más instituciones supervisadas.

Reporte de crédito

Información formulada documental o electrónicamente por un buró, que contiene el historial crediticio de un titular de la información en respuesta a la solicitud por el usuario.

Días hábiles

Días calendario que excluyen los días de fin de semana, festivos e inhábiles.

¿Qué es un crédito?

Es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona o entidad llamada deudor en el cual ese último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los interés devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Tipos de crédito

- **Crédito hipotecario**

Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de vivienda, oficinas y otros bienes raíces con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en mediano a largo plazo (5 – 15 años).

- **Crédito Personal**

Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo o persona física y no a persona jurídica para adquirir un bien mueble (Entendiéndose así por viene que no sean propiedades/vivienda) el cual puede ser pagado en mediano o corto plazo.

- **Crédito Comercial**

Préstamo que se realiza a empresas de distinto tamaño para la adquisición de bienes, pagos de servicios de la empresa, refinanciar deudas adquiridas con otras instituciones o proveedores a corto plazo.



Consultas frecuentes

¿Cómo obtener un crédito?

El solicitante debe cumplir con los requisitos establecidos por la entidad otorgante, como ser:

- Carta de solicitud o solicitud de crédito debidamente firmada
- Estados financieros internos o auditados de los últimos 3 años
- Flujo de caja anual
- Copia de la escritura de constitución de la sociedad
- Poder de administración vigente del representante legal
- RTN de la empresa y de su representante legal
- Copia de cedula de identidad del representante legal
- Estados de cuenta de otras instituciones

Documentación requerida de la garantía:

Hipotecaria:

- Copia de la escritura de la propiedad
- Avalúo del bien realizado por la empresa valuadora autorizada por el banco

Prendaria:

- Inventarios o cuentas por cobrar: certificación firmada por el contador de la empresa detallando el inventario/cuentas por cobrar y su valor.
- Proyectos nuevos:
- Copia del estudio de factibilidad

Proyectos de construcción:

- Copia de planos debidamente autorizados
- Permiso de construcción

¿A quiénes se le otorgan créditos?

- Personas y/o empresas con buen record crediticio
- Personas y/o empresas con capacidad de pago
- Quienes cumplan con los requisitos establecidos por la entidad otorgante

¿Qué es un presupuesto?

Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

Central de información crediticia y los buró de crédito

¿Qué es la central de riesgos? (Central de información crediticia)

Es el sistema administrativo por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, en su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores.

¿Qué información se encuentra disponible en la central de riesgos de la CNBS?

Aquí se encuentra información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosa, vencida, en ejecución judicial y castigada) reflejando el historial sobre comportamiento de pago de las obligaciones que permite a las instituciones financieras evaluar el riesgo crediticio de los deudores para sus decisiones en el otorgamiento de créditos.

¿Cómo puede usted solicitar y obtener información de su historial crediticio?

Esta información solo puede ser proporcionada a la persona que pertenece, o en su defecto a un representante autorizado o apoderado legal debidamente acreditado, solicitando el reporte confidencial de deudor, a la Dirección de Protección del Usuario Financiero de la CNBS.





¿Qué documentación debe presentar para obtener su historial crediticio?

Personas Naturales

Si su trámite es personal

- Documento original de identificación personal (tarjeta de identidad, carnet de residencia o pasaporte)

Si su trámite no es personal

- Carta poder otorgada por el titular de la información (deudor)
- Fotocopia de documento de identificación personal del titular
- Fotocopia de documento de identificación del representante autorizado

Personas jurídicas

- Fotocopia de la escritura pública inscrita, en la que designa el poder de representación de la empresa
- Fotocopia de documento de identificación personal del representante legal
- Fotocopia del RTN de la empresa

¿La central de riesgos aprueba o rechaza su solicitud de crédito?

La central de riesgos no emite calificación alguna para determinar la viabilidad de un crédito, únicamente proporciona información acerca de los créditos registrados a nombre de una persona o empresa y la forma como efectúa sus pagos, sin emitir opinión o juicio alguno al respecto al otorgamiento de un crédito.

¿Cuál es el efecto de constituirse como aval o fiador de un deudor?

Si el deudor principal no cancela la totalidad de las obligaciones crediticias, corresponderá al aval o fiador efectuar el pago del saldo del crédito y otros cargos derivados de la recuperación del crédito.

Las instituciones supervisadas pueden utilizar gestiones de cobranza iguales o similares a las que utiliza con el deudor principal, tales como demandas, embargos u otras acciones.

La legislación vigente manda a las instituciones supervisadas reportar los datos crediticios de los avales o fiadores a la central de riesgos.

¿Existe una sola central de riesgos?

No. Además de la central de riesgos de la CNBS también existen los buros de crédito, conocidos como "centrales de riesgo privadas" quienes recopilan y consolidan información crediticia de deudores de instituciones financieras supervisadas y no supervisadas, empresas estatales y de comercio en general.


Dicha información puede ser consultada por las instituciones que suministran los datos de sus deudores.

¿Por cuánto tiempo permanece la información crediticia de las personas en la central de riesgos?

La información positiva de los deudores, deberá revelarse a través del informe confidencial de manera permanente, a partir de la cancelación total de la obligación.

La información crediticia negativa del deudor, deberá ser revelada por un periodo de dos (2) años, si el deudor cancela la totalidad de la obligación; dicho plazo se contará a partir de la fecha de pago total de finalización del correspondiente juicio de pago.





En el caso de la información crediticia negativa, que no se apagada por el deudor, deberá ser revelada por un periodo máximo de cinco (5) años, contados a partir de los noventa (90) días de atraso por cualquier tipo de crédito, a excepción de los créditos para vivienda, cuyo plazo de revelación se considerará a partir de los ciento ochenta (180) días de atraso.

Tipo de centrales de riesgo

Públicas: la Central de Información Crediticia (CIC) de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Privadas: Equifax y TrasnUnion, conocidas también como burós de crédito o Centrales de Riesgos Privadas.

Ambas tienen como finalidad; recabar, almacenar, relacionar, consolidar y procesar datos relativos al titular de la información que pudieran servir para la toma de una buena decisión para el otorgamiento de un crédito, organizando la información en una base de datos integral, con el propósito de emitir por cualquier medio mecánico o electrónico a título gratuito u oneroso, reportes de crédito u otra información de los titulares.

Algunos consejos para que tu crédito sea aprobado:

Manten tus deudas bajo control: cuando solicite un crédito, las instituciones examinan tus deudas actuales. Por eso siempre debes saber exactamente cual es el total de tus deudas. Antes de solicitar una nueva cuenta de crédito, asegúrate de mantener balances bajos en tus tarjetas de crédito existentes o pagarlos por completo. Las instituciones de crédito necesitan saber que eres capaz de vivir dentro de tus posibilidades y que no estas sobre endeudado.

Paga tus cuentas a tiempo: cuando solicites un crédito, la institución examinará cuidadosamente tu reporte de crédito para evaluar tu historial de pagos y tus hábitos de gasto. De esta manera, evaluará tu capacidad de hacerle frente a tus deudas. Un historial de pagos atrasados o la falta de pagos podrían poner tu solicitud en riesgo.

Asegúrate de detallar todos los ingresos y activos: se cuidadoso al llenar esta sección de la solicitud. Muchas personas olvidan incluir sus diferentes fuentes de ingresos, como dividendos, propinas y regalos y activos como joyas y muebles. La existencia de estos bienes representa una fuente de comodidad para tu posible prestamista.

Asegúrate de que la información en tu solicitud es correcta: en algún momento tendrás que proporcionar documentos que respalden las afirmaciones hechas por ti en la solicitud. Responder ahora con la mayor exactitud posible a las preguntas te evitará problemas en el momento de la entrevista. Las desventajas de mentir son más grande que los beneficios; tu solicitud podría ser rechazada de plano.

Derechos del deudor reportado en la central de riesgos

Solicitar su reporte de crédito una vez al año, el cual deberá entregársele en forma gratuita. Asimismo, podrá solicitarlo las veces adicionales que lo requiera, pagando un cargo que cubra el costo de procesamiento.

Solicitar a la institución financiera supervisada, le actualice, corrija, modifique o elimine sus datos crediticios, cuando estos sean inexactos o erróneos, incompletos o caducados, cuando estos ya hayan sido revelados.

Ser informados sobre la identidad de las personas naturales o jurídicas que obtuvieron reportes de crédito en los seis (6) meses anteriores, así como la fecha en que emitieron los mismos.





Ser informados sobre la metodología para clasificar rangos de morosidad que aplica el buró en los reportes de créditos.

Solicitar finiquito y recibirlo de la institución financiera supervisada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la cancelación total de la obligación, así como la devolución del título valor hubiera firmado.

Toda persona tiene el derecho Habeas Data, es decir, a acceder a la información sobre si misma o sus bienes en forma expedita y no onerosa que este contenida en bases de datos, registros públicos o privados y en caso que fuere necesario, actualizarla, rectificar y/o enmendarlo.

¿Cómo salgo de la “lista negra” de la central de riesgos?

Lo primero que debe hacer es limpiar su historial crediticio (saldar sus cuentas) una vez hecho esto, debe acudir a la institución supervisada donde le extenderán un documento que hace constar que ya esta liberado de deudas. Solo de esta manera la persona podrá ser sujeto a crédito, de lo contrario podría estar toda la vida en la “lista de morosos”; excluido de cualquier beneficio crediticio que puedan otorgarle instituciones financieras, centro comerciales, entre otros.

Recuerde

Estar en la base de datos de la central de información crediticia no es significa estar en una lista de malos pagadores como comúnmente se piensa, simplemente esta base de datos registra pagos de los usuario financieros. Esto permite a las instituciones financieras supervisadas realizar el análisis de su capacidad y comportamiento de pago al momento de solicitar un crédito.


Proceso de reclamación de las instituciones financieras:

- El usuario debe presentarse ante el banco y solicitar la hoja de reclamación de las instituciones supervisadas.
- El banco debe proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero lo complete.
- El banco se quedará con el original para realizar el análisis interno y entregará al usuario financiero las dos copias debidamente selladas.
- El banco deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo.
- El plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo. Cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones en el extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
- Seguidamente deberá brindar al usuario financiero una respuesta escrita la cual deberá ser: oportuna (cumpliendo plazos), íntegra (considerando todos los aspectos observados en el reclamo), comprensible (de manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada).

Si con la respuesta brindada por el banco el cliente continúa en desacuerdo, puede entonces presentarlo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero para que sea objeto de análisis.

Pasos para presentar un reclamo antes la CNBS

Si transcurrido diez (10) días hábiles en que se presentó su reclamo antes la institución supervisada, no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar su denuncia antes la Dirección de Protección al Usuario Financiero, con dos copias de la documentación siguiente:

- Hoja de reclamación
 - Respuesta de la institución supervisada
 - Documentación que soporte el reclamo
 - Tarjeta de identidad
- 



Contratos de Adhesión

¿Qué información y formalidades deben cumplir los contratos de adhesión?

- Objeto del contrato
- Estar descritos en idioma español en lenguaje sencillo y claro
- Deberá ser legible
- Identificar las partes que se obligan y firman el contrato
- Tasa de interés
- El tiempo o plazo de vigencia
- Derechos y obligaciones de las partes

Contenido mínimo de los contratos

- La descripción del producto o servicio financiero contratado
- Los sujetos: identificación y domicilio de las partes
- La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados.
- Comisiones y tasas de interés
- Mecanismos de cobros o pago admitidos
- Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo


Prácticas abusivas

- Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco cualquier documento
- Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero
- Sumar intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos
- Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos
- Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución supervisada, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente
- Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda
- Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para cuenta o contrato diferente al pactado previamente
- Cobrar al usuario financiero bajo conceptos de comisiones u otros, un sobreprecio

Cláusulas abusivas

- Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera
- Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero
- Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato
- Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios
- Apliquen interés o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día hábil

Derechos del usuario financiero

- Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas
 - Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato
 - Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos
 - Sean atendido en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deben realizar
 - Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesario para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos
 - Justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- 



Deberes de los usuarios financieros

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas
- Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada
- Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas

Como cuidar su historial de crédito

- Pagar siempre en tiempo y forma. Es decir: tal y como nos comprometimos con quien confió para prestarnos dinero
- Mantenga sus deudas bajo control; las instituciones de crédito necesitan saber que es capaz de vivir dentro de sus posibilidades y que no está sobre endeudado.
- Es bueno tener préstamos y tarjetas de crédito para mostrar que sabe gestionar su crédito, pero en el caso de estas últimas, trate de no tener más de tres.
- Tener una historia crediticia larga, muestra que lleva tiempo gestionando sus finanzas
- Tener poco o bajo crédito no hace nada que me por mejorar su calificación

Recuerde

La mejor carta de presentación que tiene para que hagan negocios con usted, es su historial crediticio.

Recomendaciones de seguridad para evitar ser víctima de una estafa

¿Qué es la ingeniería social?

La Ingeniería Social es el acto de manipular a una persona a través de técnicas psicológicas y habilidades sociales para cumplir metas específicas. Éstas contemplan entre otras cosas: la obtención de información o el acceso a un sistema.

Toma en consideración lo siguiente:

- Nunca debes compartir tu contraseña, pin o token de tu usuario de banca en línea, ni información confidencial de tus productos a través de correo electrónico, llamadas, mensajes de texto o WhatsApp.
- Nunca descargues aplicaciones que no sean las oficiales del Banco, nunca se te solicitará que instale otras aplicaciones ajenas al banco.
- No ingreses tu usuario y contraseña en sitios no oficiales.
- El banco nunca te solicitara a través de correos o Links que verifiques información de tu cuenta, tarjeta de crédito y/o usuarios de Banca en línea.
- Verifica el remitente de las notificaciones que recibas, debes verificar que sean los correos oficiales del Banco.

Recuerda que ninguna institución bancaria o de cualquier rubro te puede preguntar tu información confidencial, por lo que te recomendamos jamás compartir contraseñas, coordenadas de token, foto de tarjeta de crédito, ingresar únicamente a sitios oficiales de los bancos y descargar aplicaciones oficiales.



Banco Promerica 