

Manual de Educación Financiera

Para el uso responsable de tus tarjetas de débito



Banco Promerica 

Guatemala
El Salvador
Honduras
Costa Rica

Banpro 
Banco Promerica

Nicaragua

St. Georges Bank 
Banco Promerica


Islas Caimán
Panamá

Banco Promerica 

República Dominicana

Produbanco 
Banco Promerica

Ecuador



En Banco Promerica ponemos a tu disposición la opción de proteger tu dinero de la cuenta de ahorros utilizando responsable y adecuadamente tu tarjeta de débito.

Perspectiva general de la tarjeta de débito

Descripción

Una tarjeta de débito de Banco Promerica, con acceso a cajeros automáticos (ATM) y comercios a nivel mundial, hace que sea fácil y conveniente administrar y proteger tus gastos.

¿Cómo funciona?

El dinero siempre saldrá de tu cuenta de ahorros. Firme para efectuar tus compras al igual que con una tarjeta de crédito utilizas tu número de identificación personal (PIN) en cajeros automáticos (ATM).

Beneficios importantes

- Te permite realizar tus compras en comercios tradicionales y sitios web, descontándolas instantáneamente de tu cuenta de ahorros.
- Es aceptada en más de 18 millones de comercios en el mundo.
- Podrás retirar dinero en efectivo en 730,000 cajeros automáticos a nivel mundial y podrás utilizarla para hacer compras por internet.
- Podrás asegurar tus compras contra fraude, robo y extravió con el programa FRE de Banco Promerica.

¿Cómo solicitarla?

Lo único que necesitas es una cuenta de ahorros. Si ya tienes una, llama al 2280-8080 / 2580-8080 para obtener una tarjeta de débito.

La educación no solo es información, si no conocimientos que se adquieren a través de la instrucción y/o consejos objetivos con el fin de desarrollar las habilidades para volvernos más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones adecuadas. Por eso es importante manejar la diferencia entre una tarjeta de crédito y una tarjeta de débito:

	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito
¿Otorga efectivo?	Si, en un cajero automático cuando haya dinero disponible en la cuenta.	Si
¿Sirve para pagar bienes y servicios?	Si, en ciertos negocios, establecimientos y también en compras por internet.	
¿Otorga crédito?	No	Si, pero tiene un limite y hay que pagar intereses sino se paga el saldo completo en la fecha máxima de pago que sale en el estado de cuenta.
¿Cuál es el método de pago?	Con un débito al instante en su cuenta.	Con un pago mensual al recibir su estado de cuenta.
¿Hay alguna tarifa para el uso de la tarjeta?	Si, en el uso de cajeros automáticos (ATM).	





Derechos y obligaciones del usuario financiero

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de tus derechos y cumplimiento de tus deberes, las siguientes:

- Informarte sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.
- Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a tus necesidades particulares.
- Informarte sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
- Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros.
- Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
- Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
- Evitar sobre endeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
- Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos.
- Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.
- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
- El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.

Características y condiciones del contrato

¿Qué es un contrato de adhesión?

Son aquellos en los que la institución supervisada es quien define las cláusulas y/o condiciones que lo rigen, quedando el usuario en la libertad de contratar o no el producto o servicio por ellos ofrecidos.

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

- El 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.
- Tasas 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 domicilios de las partes.
- La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar.
- Comisiones y tasas de interés.
- Mecanismos de cobro o pago admitidos.
- Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo.





Cláusulas y prácticas abusivas

Prácticas abusivas

Queda prohibido realizar las siguientes 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 los intereses moratorios al monto principal de la deuda.
- Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero, cuando no haya sido convenido.
- Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda.
- Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio.

Cláusulas abusivas

Queda prohibido realizar las siguientes prácticas abusivas:

- Restrinjan los derechos del usuario financiero.
- Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.
- Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
- Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato.
- Impongan al usuario financiero un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato.
- Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios.
- Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil.

Procedimiento para interponer un reclamo

Cliente

Para interponer reclamo solicita la hoja de reclamación en una agencia, complétala y preséntala al área de atención de reclamos.



Área de atención de reclamos


El área de atención de reclamos recibirá el mismo y te brindará dos copias debidamente selladas por el banco y le asignaran un número a tu reclamo.

Oficial de atención al usuario financiero

El oficial de atención al usuario financiero te comunicará por escrito la resolución de tu reclamo.



El banco analizará y resolverá los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.




Consejos de seguridad para cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas de débito

- Denuncia las tarjetas y los cheques extraviados o robados de inmediato.
- Revisa detenidamente los estados de cuenta. Una revisión regular de la cuenta ayuda a detectar y detener con rapidez cualquier actividad fraudulenta.
- Con el servicio de Promerica en Línea, puedes monitorear tu cuenta por internet en cualquier momento y con la frecuencia que desee.
- Limita la cantidad de información incluida en los cheques.
- Guarda los cheques nuevos y cancelados en un lugar seguro y protegido.
- Lleva contigo tu chequera únicamente cuando sea necesario.
- Guarda siempre tu tarjeta de crédito o de débito en un lugar seguro y protegido. Trátala como si fuera dinero en efectivo o cheques. Comunícate con Banco Promerica de inmediato al 2280-8080 / 2580-8080 en caso de extravío o robo de tu tarjeta, o si sospecha que se utilizó sin tu autorización.
- No envíes el número de tu tarjeta por correo electrónico, ya que este medio generalmente no es seguro.
- No suministres el número de tu tarjeta por teléfono, a menos que tu hayas iniciado la llamada.
- Revisa regularmente tus estados de cuenta apenas los recibas para verificar transacciones.
- Cancela y recorta las tarjetas de crédito y otras tarjetas que no utilices. Si recibes una tarjeta de reemplazo, destruye tu tarjeta anterior.
- Memoriza tu PIN. No lo anotes en ninguna parte, especialmente en tu tarjeta, y nunca lo compartas con nadie.

- Realiza tus compras en comercios que conozcas y en los que confíes.
- Asegurate de que cualquier actividad de compra por internet que realices te garantice seguridad mediante encriptación para proteger la información de tu cuenta. Busca símbolos de "transacción segura", como el símbolo de un candado en la esquina inferior derecha de la ventana de tu navegador de Internet o "https://..." en la barra de dirección del sitio web. La "s" indica "seguro" y significa que la página web utiliza encriptación.
- Siempre finaliza la sesión en cualquier sitio web luego de una transacción de compra efectuada con tu tarjeta de crédito o de débito. Si no puedes finalizar la sesión, cierra tu navegador para impedir el acceso no autorizado a la información de la cuenta. Guarda los comprobantes de tus transacciones en un lugar seguro o deshazte de ellos en forma segura.

Al utilizar su tarjeta en un cajero automático (ATM):

- Mira a tu alrededor y ten precaución al retirar.
 - Esta atento(a) a las personas o actividades sospechosas cerca del ATM. Si notas algo fuera de lo normal, regresa más tarde o utiliza un ATM ubicado en otro lugar.
 - Asegúrate que nadie vea tu PIN cuando lo ingreses.
 - No muestres dinero en efectivo y guárdalo apenas finalices la transacción. Espera hasta encontrarse en la seguridad de un lugar cerrado, como un automóvil o tu hogar, para contar el efectivo.
 - Guarda los comprobantes del ATM en un lugar seguro o deshazte de ellos en forma segura.
- 



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 solicitará 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 