

# Manual de Educación Financiera

Para el uso responsable  
de tus tarjetas de débito



***Banco Promerica*** 

**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 por internet, descontándolas instantáneamente de tu cuenta de ahorros.
- Es aceptada en más de 20 millones de comercios en el mundo.
- Podrás retirar dinero en efectivo en más de 2 millones de cajeros automáticos a nivel mundial.
- Podrás asegurar tus compras contra hurto, robo y extravió con el programa HRE 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 límite 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:

### Derechos

1. Que se les proporcione información documental, física 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.
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas.
3. Que la publicidad difundida por las instituciones supervisadas sea clara, veraz y precisa;
4. Obtener oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado.
5. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.
6. Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.
7. Recibir los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas.
8. Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las instituciones supervisadas vayan implementando.
9. Obtener información de forma gratuita sobre los movimientos o transacciones realizadas periódicamente en el uso de sus productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.
10. Que el aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, sea informado por la institución supervisada de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular, incumpla por primera vez el pago de una cuota.
11. Recibir información y asesorías de forma física o digital, la cual debe ser: íntegra, verás y confiable, relacionada con los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos que les permitan tomar decisiones informadas.

## Obligaciones

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la comisión.
3. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.
5. Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o ante la comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución supervisada. No obstante, lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la institución supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, la institución supervisada procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.





## 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.
- 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:

- Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante;
- Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval;
- 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.
- Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado.
- Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal, deben ser brindados sin cargo.
- Establecer cargos por la suscripción o cancelación del servicio de banca electrónica;
- Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución.
- Establecer comisiones u otros cargos por inactividad de cuentas de ahorro y de cheques
- Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza;



## 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.
- Dispongan de las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente.
- Cualquier otra que la CNBS considere aplicable.

# Procedimiento para interponer un reclamo

## **¿Qué es el sistema de Atención a Reclamos del Usuario Financiero?**

Es el servicio de atención a reclamos de los usuarios financieros del sistema supervisado. Este servicio es totalmente gratuito para el usuario financiero. Las instituciones supervisadas deben disponer en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias de un funcionario encargado de tramitar los reclamos quejas y consultas formulada por el usuario financiero. Ya sea que estos se presenten de manera presencial o a través de medios digitales.

## **¿Qué pasos debes seguir para presentar un reclamo financiero?**

Todos los reclamos de los usuarios financieros deben ser atendidos y resueltos en las instituciones supervisadas, mediante el Sistema de Atención al Usuario Financiero a cargo del Oficial de Atención al Usuario financiero.

En la Hoja de Reclamación los usuarios financieros, únicamente pueden plantear como objeto del reclamo el hecho por el que se consideren afectados, ya sea por algún incumplimiento o cuando consideren han sido vulnerados sus derechos sobre un producto o servicio financiero, no pactado o aceptado; el usuario financiero debe presentar por cada producto o servicio financiero, pactado o no, un reclamo por separado. Se exceptúan de la aplicación de esta regla los hechos en los que exista relación entre dos o más productos financieros y se puedan acumular pretensiones a criterio de la Comisión.





### **En la institución supervisada**

1. Si presentara un reclamo de forma física debe Solicitar la Hoja de Reclamación en cualquiera de las agencias a nivel nacional. Llene la hoja y exija copia de la misma con firma y sello de recibido, debe llenar los campos de la hoja de reclamación y esta será atendido de acuerdo a los plazos establecidos.
2. En un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, la institución supervisada analizará y resolverá el reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo.

En caso de requerir un mayor plazo, la institución supervisada debe de informar por escrito al usuario financiero las razones que ameritan la extensión del plazo.

3. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de 30 días hábiles.

En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y lo requieren, el oficial de atención de la institución supervisada llenará la hoja de reclamación.

4. Verifique que la respuesta al reclamo que le brinde la institución supervisada, sea dentro del plazo establecido y conforme a lo solicitado.

## ¿Cuál es el procedimiento para presentar un reclamo a la CNBS?

Cuando la respuesta proporcionada por la institución supervisada no sea satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá presentarla ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS de forma física o electrónica:

1. En el caso que el reclamo se presente de manera física el usuario financiero, deberá presentar dos copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente. En el caso de que el reclamo se presente de manera electrónica, deberá enviar la misma documentación a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.
2. La CNBS, después de recibida toda la documentación, analizará la procedencia del reclamo pudiendo rechazar el mismo.
3. En el caso de ser admitido el reclamo, se realizará la investigación correspondiente a efecto de dar respuesta por escrito de la decisión adoptada tanto al usuario financiero como a la institución supervisada.
4. Si el Usuario Financiero o la Institución Supervisada no están de acuerdo con la decisión adoptada por la CNBS, podrán interponer Recursos de Reposición en el plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución, por medio de apoderado legal.
5. Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante resolución con la cual se agotará la vía administrativa.
6. La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento administrativo sancionador.





## 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.
- 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):

- Observa a tu alrededor y ten precaución al retirar.
- Mantente 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 ingrese y trata de memorizarlo.
- No muestres dinero en efectivo y guárdelo apenas finalices la transacción. Espera hasta encontrarse en la seguridad de un lugar cerrado, como un automóvil o tu hogar, para contar el efectivo.
- Guarde los comprobantes del ATM en un lugar seguro o deshágase de ellos en forma segura.
- Reduce tu tiempo en el ATM, ve preparado para empezar su transacción cuando te dirijas a un ATM y ten definida la cantidad que va a retirar.
- No pidas ni aceptes ayuda, realiza tus transacciones personalmente.
- Retira tu tarjeta al finalizar tu transacción.
- Cambia tu PIN con frecuencia.





## 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.

### ¿Qué es una estafa de SIM Swapping?

El SIM Swapping o Intercambio de SIM , ocurre cuando un delincuente engaña a un proveedor de servicios de telefonía móvil para que transfiera el número de teléfono de un cliente desde la tarjeta SIM del delincuente. Luego, puede suplantar la identidad del propietario ante servicios bancarios y redes sociales para robar dinero.

### ¿Qué es Phishing?

Estafa que tiene como objetivo obtener a través de internet datos privados de los usuarios, especialmente para acceder a sus cuentas o datos bancarios.

### ¿Qué es Smishing?

Es el envío de mensajes de texto con un vínculo para que ingrese a esa página fraudulenta y le roben sus datos.

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.

### **¿Cómo proteger tu información personal desde tus dispositivos electrónicos?**

- Realiza frecuentemente un back -up (respaldo) de la información sensible en tu celular.
  - Cambia tus contraseñas desde un dispositivo de tu absoluto control
  - Evita activar la opción recordar contraseña en tus dispositivos electrónicos.
  - **Sigue estas medidas al realizar tus compras por internet:**  
Utiliza una plataforma de pago fiable y segura. Asegúrate que la página web en la que realizas las compras cuente con certificados digitales, que brinden seguridad para los datos bancarios de los usuarios.
  - Revisa las reseñas y criticas de quienes han comprado con este proveedor.
  - Sospecha de quien te pida más información de la necesaria al momento de realizar una compra por internet.
- 

**Signos para detectar un fraude cibernético**



**Actividad inusual en tu cuenta**



**Alertas de movimientos desconocidos.**



**Llamadas o mensajes sospechosos.**



**Correos electrónicos que solicitan información**



**Una oferta demasiado buena para ser verdad**



**Una solicitud de dinero urgente**



**Vendedores o compradores sospechosos**



**No consideres correos en que te piden actualizar tu tarjeta y te solicitan datos.**



**Ningún Banco te pedirá información por mail.**



**Desconfía y no respondas ese tipo de correos.**



# Recomendaciones sobre los riesgos asociados con el uso de sus productos y servicios por medio de canales digitales:

- La apertura de productos y/o servicios digitales son personales, se recomienda no ceder total o parcialmente a un tercero el uso o el control de su producto y/o servicio digital, ya que todos los derechos y obligaciones contractuales que respectan al producto vinculado son intransferibles.
- Se recomienda no permitir el uso de sus productos y/o servicios digitales para transacciones de terceros de las que desconoce su origen, motivo o destino, ya que en cualquier momento el banco puede requerir el soporte de estas.
- Se recomienda no ceder total o parcialmente el uso de los accesos/medios físicos o digitales a su producto financiero digital, entendiéndose por accesos/medios a: Usuario y contraseña de banca en línea, tarjeta de débito, PIN de seguridad y libreta de ahorros, ya que las transacciones realizadas por estos accesos/medios serán enteramente de su responsabilidad.
- Se recomienda reportar a el banco cualquier operación inusual o no reconocida identificada en su cuenta de ahorros y/o tarjeta de crédito.

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*** 