

# Manual de Educación Financiera

Para el uso responsable  
de tus tarjetas de crédito

**Banco Promerica** 

Guatemala  
El Salvador  
Honduras  
Costa Rica

**Banpro** 

Nicaragua

**St. Georges Bank** 

Islas Caimán  
Panamá

**Banco Promerica** 

República Dominicana

**Produbanco** 

Ecuador



## Introducción

Banco Promerica S.A., en su firme decisión de apoyar a sus clientes sobre el buen uso de sus productos financieros y tomando en cuenta que hoy en día los medios de pago más utilizados en la vida cotidiana de una población, son el dinero en efectivo y las tarjetas de crédito, te ofrece este manual de Educación Financiera para el uso responsable de tu tarjeta de crédito.

Como usuario de tarjeta de crédito, debes saber que tener acceso a una tarjeta de crédito es un privilegio, ya que Banco Promerica considera que eres merecedor de confianza y credibilidad en el manejo de tus finanzas, pero además es una responsabilidad y de ahora en adelante eres responsable del buen uso de tu tarjeta de crédito.

# Conceptos básicos

La educación no sólo es información, sino conocimiento que se adquiere a través de la instrucción, por eso es importante que manejes algunos términos que son básicos para la mejor comprensión del funcionamiento de tu tarjeta de crédito:

## **Emisor**

Son aquellos bancos que están autorizados por ley para emitir tarjetas de crédito al público en general.

## **Adquirientes**

Son aquellos bancos que están autorizados por ley para interactuar con los comercios, para que éstos puedan aceptar tarjetas de crédito como pago por los productos o servicios.

## **Franquicias**

Son las empresas propietarias de las marcas como VISA, MasterCard, etc.

## **Tarjeta de crédito**

Es un medio de pago que sustituye el dinero en efectivo, se conoce también con el nombre de dinero plástico y permite disponer de dinero que es prestado por el emisor, a quien el tarjetahabiente le debe pagar en una fecha estipulada.

## **Comercios Afiliados**

Son establecimientos comerciales o instituciones públicas o privadas como supermercados, gasolineras, farmacias, restaurantes, agencias de viajes, hoteles, empresas de energía eléctrica, compañías telefónicas, hospitales, etc., que se afilian para aceptar tarjetas de crédito en sus respectivos negocios.





## **Tarjetahabientes**

Son personas que poseen una tarjeta de crédito emitida a su nombre y que compran en los comercios afiliados, pagando con su tarjeta de crédito. Existen dos tipos de tarjetahabientes:

**Titular:** Cuando la línea de crédito otorgada por el emisor está a su nombre.

**Adicional:** Cuando el titular autoriza al emisor a emitir una tarjeta adicional de su línea de crédito a nombre de otra persona.

## **Transacciones**

Son todas las compras, retiros en efectivo, cargos recurrentes y pagos que el tarjetahabiente realiza con su tarjeta de crédito.

## **Retiros de efectivo**

Se pueden realizar en cajeros automáticos o directamente en las agencias del banco emisor de la tarjeta. Cuando los retiros se realizan en cajeros automáticos, es necesario digitar el código PIN.

## **PIN**

Código alfa numérico que identifica a un tarjetahabiente en una solicitud de autorización de cajeros automáticos.

## **Código CVV2** (Valor de verificación de la tarjeta)

Es un código numérico de tres dígitos impreso sin relieve en el reverso de la tarjeta, el cual es requerido para las compras donde no hay presencia física de la tarjeta.



## Consultas frecuentes

Te respondemos algunas de las consultas más frecuentes que surgen cuando el cliente comienza hacer uso de una tarjeta de crédito.

### ¿Cómo funciona la Tarjeta de Crédito?

1. El banco emisor le aprueba y emite la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, quien al recibirla debe responsabilizarse sobre el buen uso de la misma.
2. El tarjetahabiente hace uso de la tarjeta a través de los comercios afiliados.
3. Posteriormente, el banco emisor enviará un estado de cuenta con el detalle de las compras realizadas durante un período de tiempo determinado, informando el saldo del pago de contado y el pago mínimo a cancelar hasta una fecha máxima.
4. El tarjetahabiente puede realizar sus pagos así:
  - Si realiza el pago de contado dentro de la fecha máxima, el emisor no le realizará ningún cargo de interés por financiamiento.
  - Si realiza el pago mínimo o más dentro de la fecha máxima, pero no alcanza su pago de contado, el emisor le cargará los intereses por financiamiento.
  - Si el cliente no realiza ni el pago mínimo dentro de la fecha máxima, el emisor le cargará intereses por financiamiento y además realizará las gestiones de cobro necesarias, perjudicando todo esto el historial de crédito del tarjetahabiente.

## ¿Cuáles son los tipos de tarjetas?

- **Locales:** Porque solamente se pueden usar en el país en donde fueron emitidas y los límites de crédito son expresados solamente en moneda local.
- **Internacionales:** Porque pueden utilizarse en cualquier país del mundo, y los límites de crédito son expresados en moneda dólar.

## ¿Cuáles son las categorías de las tarjetas?

- **Clásicas:** Son las tarjetas más básicas, las que tienen una significativa pero limitada cantidad de beneficios, reconocimientos y valores agregados para el tarjetahabiente.
- **Doradas:** Son las tarjetas que tienen una mayor categoría y con niveles de reconocimiento diferenciado.
- **Elite:** Son aquellas tarjetas, que como su nombre lo indica, tienen las mayores categorías de reconocimiento, tales como: mayores límites de crédito, seguros internacionales gratuitos por compras de boletos aéreos con la tarjeta de crédito y de alquiler de vehículos en empresas arrendadoras internacionales, etc.

Dependiendo de la franquicia que soporta este tipo de tarjetas de crédito, las tarjetas pueden recibir nombres como "PLATINUM", "SIGNATURE", "BLACK", "INFINITE", entre otros.





## ¿Qué es el estado de cuenta?

Es el resumen de todas las transacciones que el tarjetahabiente ha realizado como compras, retiros de efectivo, pagos, etc. Es generado una vez al mes y enviado por el emisor a la dirección registrada del tarjetahabiente, dentro de la información más relevante que se detalla es:

- Límite de crédito
- Fecha de corte
- Fecha máxima de pago
- Pago mínimo
- Pago de contado
- Detalle de las transacciones

## ¿Qué es el límite de crédito?

Es el monto de la línea de crédito autorizada por el emisor al tarjetahabiente.

## ¿Qué es la fecha de corte?

Es el día en que el emisor establece hacer un cierre de las transacciones que se han realizado en un período de un mes.

Para cada tarjetahabiente esta fecha siempre es fija, independientemente de que si el mes tiene 28, 29, 30 ó 31 días o si es sábado, domingo o día festivo.

## ¿Qué es la fecha máxima de pago?

Es el día máximo que el emisor establece para que el tarjetahabiente pague el saldo adeudado que fue detallado en el estado de cuenta, sin incurrir en penalidades por pagos tardíos o de intereses en caso de que el tarjetahabiente decida pagar la totalidad de la deuda de contado.

A diferencia de la fecha de corte, esta fecha normalmente es variable, ya que depende de los días que el emisor esté dispuesto a ofrecerle al tarjetahabiente para que realice su pago y este plazo es calculado en base a mes calendario.

### **¿Qué es el pago mínimo?**

Es el monto mínimo a pagar en el mes por el tarjetahabiente, el cual debe de realizarse dentro de la fecha máxima de pago.

### **¿Qué es el pago de contado?**

Es la deuda total acumulada hasta la fecha de corte y que el tarjetahabiente deberá pagar dentro de su fecha máxima de pago para no pagar intereses.

### **¿Qué es el saldo vencido?**

Es el valor del pago mínimo del estado de cuenta anterior no pagado dentro de la fecha máxima de pago.

### **¿Qué es el sobregiro?**

Es el monto usado en exceso del límite de crédito autorizado.

### **¿Por qué se deniegan algunas compras?**

Pueden existir muchas circunstancias para que una transacción sea denegada, pero las más comunes son falta de fondos, tarjeta bloqueada, tarjeta en mora, tarjeta vencida, tarjeta inactiva, por la caída del sistema para validar la compra o por un error en la digitación de la compra.

### **¿Qué son las compras flotantes?**

Son las transacciones que aún no han sido confirmadas por el comercio afiliado a su banco adquirente y este a su vez a su banco emisor, por lo tanto aún no aparecen en los estados de cuenta, pero sí afectan el saldo disponible de la tarjeta de crédito, esto suele suceder en días festivos o fines de semana.





## ¿Cuáles son los cargos obligatorios?

a) **Membresía:** Es el cobro anual por el uso de la tarjeta de crédito, si tu tarjeta es de uso local el cargo será en moneda local, si tu tarjeta es de uso internacional, el cargo se realizará en dólares. Este valor te será cargado a partir del segundo año.

b) **Seguro de deuda:** Es el valor pagado por el tarjetahabiente para asegurar el pago de la deuda en caso de su fallecimiento, es un cargo anual y si tu tarjeta es de uso local el cargo será en moneda local, pero si tu tarjeta es de uso internacional, el cargo se realizará en dólares.

## ¿Cuáles son los cargos opcionales?

a) **Programa de Hurto, Robo y Extravío:** Es un programa que protege al tarjetahabiente contra hurto, robo y extravío y es pagado anualmente por el tarjetahabiente.

b) **Programa de asistencia en emergencias:** Es un programa que te ofrece asistencia integral en emergencias, como asistencia médica, vial, en el hogar, legal, en viajes, los 365 días del año las 24 horas del día y es pagado por el tarjetahabiente.

## ¿Cómo funcionan las compras por internet o por teléfono?

En este tipo de compras no existe presencia de plástico por lo tanto la firma física no es requerida, pero normalmente tienen otras medidas de control que garantizan la validez de las transacciones, tales como:

- a) Firmas digitales
- b) Contraseñas
- c) Código CVV2 (Valor de verificación de la tarjeta)

Estos métodos de control son equivalentes a haber estampado la firma física en un comprobante de pago tradicional.

# Características y condiciones del contrato de tarjeta de crédito

El contrato de tarjeta de crédito incluye treinta cláusulas y tres anexos que el tarjetahabiente debe leer antes de su firma y el emisor está obligado a entregarle una copia al tarjetahabiente.

## Dentro de las cláusulas más relevantes están:

- **Apertura de crédito:** detalla el límite de crédito aprobado.
  - **Tasa de interés:** detalla la tasa de interés anual en moneda nacional y extranjera.
  - **Estado de cuenta:** detalla toda la información que debe contener el estado de cuenta.
  - **Pagos:** detalla todos los montos, cargos e intereses que el tarjetahabiente está obligado a pagar al emisor.
  - **Pago mínimo:** detalla el cálculo del pago mínimo.
  - **Mecanismo para cancelación de contrato de tarjeta de crédito:** detalla el derecho y el procedimiento del tarjetahabiente al momento de solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito.
  - **Fecha, lugar y forma de pago:** detalla fecha, lugar y forma de pago.
  - **Coberturas:** detalla la Cobertura y el procedimiento del Seguro de Deuda y Plan de cobertura mundial de Hurto, Robo y Extravío.
  - **Obligaciones:** detalla las obligaciones del tarjetahabiente y del emisor.
  - **Tarifario de servicios autorizados por el tarjetahabiente:** detalla los cargos que el tarjetahabiente autoriza y acepta por ley y el cobro por cargos previamente aceptados con firma manuscrita del tarjetahabiente por cada uno de los conceptos de cargos de servicios detallados en el anexo III.
- 



## Anexos

1. Cargos por servicio autorizados por ley: detalla los cargos de membresía, comisión por retiro en efectivo, seguro por cobertura de deuda, Rehabilitación del uso de la línea de crédito en cuenta corriente a los 30, 60 y 90 días de suspensión por pagos tardíos, membresía de tarjeta adicional y cargo por sobregiro.

2. Cargos adicionales que podrán ser cobrados al tarjetahabiente cada vez que suceda el evento: detalla cargos por cheque devuelto en lempiras y dólares, cargo por reposición por extravío de la tarjeta titular y adicional.

3. Cargos adicionales por servicios aceptados expresamente por el tarjetahabiente: detalla los cargos por Plan de Hurto, Robo y Extravío, por fotocopias o comprobantes de transacciones en disputa y por servicios de asistencia para emergencias Promerica Asiste, estos cargos son opcionales para el tarjetahabiente.



# 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 del sistema supervisado.

Este servicio es totalmente gratuito para el usuario. Las instituciones supervisadas deben disponer en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias de un funcionario encargado de tramitar la consulta o reclamo formulada por el usuario financiero.

## **¿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.

### **En la institución supervisada**

1. Solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación. Llene la hoja y exija copia de la misma con firma y sello de recibido.
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.

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.

3. 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:

1. 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.





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.

# Operatividad de la central de información crediticia y los buros de crédito

## **¿Qué es la Central de Riesgos (Central de Información Crediticia)?**

La Central de Riesgos (Central de Información Crediticia), es el sistema administrativo por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 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.

Este sistema permite a las instituciones Financieras Supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona, que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

## **¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Riesgos de la CNBS?**

La CR, brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosos, 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?**

La información crediticia reportada a la CR sólo puede ser proporcionada a la persona que le 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.

### **¿Cuándo la información crediticia de las personas se incluye en la CR?**

A partir del momento en que la institución financiera supervisada que otorga el crédito reporta a la persona que lo adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.

### **¿Por cuánto tiempo permanece la información crediticia de las personas en la CR?**

Durante la deuda se encuentre vigente, la información crediticia se verá reflejada en la CR, una vez que el deudor o su aval cancelen su deuda, el historial de la misma permanecerá por un periodo de 2 años a partir de la fecha de pago de cancelación de la deuda; exceptuando aquellos créditos que no fueron pagados por el deudor permanecerán por cinco (5) años.

## **¿Qué documentación debe presentar para obtener su historial crediticio?**

### **Personas naturales**

Si su trámite es personal:

1. Documento original de identificación personal (tarjeta de identidad, carnet de residencia o pasaporte (si aplica).

Si su trámite no es personal:

1. Carta poder otorgada por el titular de la información (deudor).
2. Fotocopia de documento de identificación personal del titular.
3. Fotocopia de documento de identificación personal del representante autorizado.

### **Personas jurídicas**

1. Fotocopia de la Escritura Pública inscrita, en la que se designa el poder de representación de la empresa.
2. Fotocopia de documento de identificación personal del representante legal.
3. 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 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 cobranzas iguales o similares a las que utiliza con el deudor principal, tales como demandas, embargos y otras acciones.

La legislación vigente manda a la instituciones supervisadas a 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 comercio en general. Dicha información puede ser consultada por las instituciones que suministran los datos de sus deudores.



## Beneficios de tu tarjeta de crédito

Los beneficios son mayores cuando aprendes a utilizar tu tarjeta de crédito de forma apropiada y realizas tus pagos de forma puntual.

Además te ayuda a construir un excelente historial crediticio, el cual es muy útil para abrir las puertas a un mundo de oportunidades que de otra manera sería muy difícil de obtener.

- **Seguridad:** llevar una tarjeta de crédito es mucho más seguro que llevar una billetera con efectivo para realizar compras.
- **Sencillez:** no tienes que llevar cantidades exactas de dinero, especialmente cuando hay fracciones involucradas.
- **Conveniencia:** especialmente cuando se viaja, porque todo se hace muy sencillo y factible, sobre todo porque no tienes que preocuparte de conversiones de tipos de cambio entre monedas.
- **Orden, Disciplina y Control:** a través del estado de cuenta podrás verificar de una manera precisa la forma en que realizaste tus gastos, comparándolos con los comprobantes de pago que recibiste de los comercios afiliados al momento de realizar las compras.

Y en caso de no reconocer alguna transacción, especialmente cuando has sido sujeto de un fraude, podrás de forma eficiente iniciar un proceso de manejo de disputas, con la tranquilidad de saber que cuentas con el apoyo de verdaderos profesionales para el manejo de las mismas.

- **Oportunidad:** te permite realizar compras que no podrías realizar sin una tarjeta de crédito, como compras en diferentes monedas, por internet o compras telefónicas.
- **Ayuda en emergencias:** si durante una emergencia no cuentas con dinero en efectivo, te permite pagar la atención médica o medicamentos.
- **Recompensas e incentivos:** al realizar las compras con una tarjeta de crédito puedes obtener diferentes beneficios, dependiendo del programa de lealtad de tu tarjeta de crédito.
  - a) **Acumulación de puntos:** que pueden ser canjeados por noches de hotel, boletos de avión o por diferentes artículos o servicios en los comercios afiliados específicos.
  - b) **Descuentos por comprar en comercios específicos:** otorgados directamente por el emisor de la tarjeta a través del estado de cuenta o por medio de alianzas estratégicas con ciertos comercios afiliados, que te permiten obtener descuentos directos por comprar y pagar con tu tarjeta de crédito.
- **Promociones especiales:** periódicamente, el emisor te ofrece diversas promociones con beneficios, descuentos, puntos o premios al pagar con la tarjeta de crédito.
- **Programa de extrafinanciamiento con tasa cero:** incrementa tu capacidad de compra y te permite comprar artículos de alto monto, en forma de Extrafinanciamiento para pagar a un plazo específico y sin intereses.



- 
- **Programa de débitos automáticos:** para pagar de una forma cómoda y segura todos los meses automáticamente tus pagos de servicios públicos y privados, como agua, luz, celular, cable, teléfono, colegiaturas, entre otros.
  - **Compras por internet:** de una forma segura, a través de la tarjeta adicional Procard.
  - **Beneficios para tarjetas Elite:** los cuales se activan cuando el tarjetahabiente realiza el pago de su boleto de transporte con la tarjeta de crédito.
    - a) Seguro de viajes: puede llegar hasta un millón de dólares.
    - b) Acceso a salones VIP en aeropuertos a nivel mundial.
    - c) Servicio de consejería personalizada: Para hacer reservaciones y concertar lo necesario para actividades empresariales en el mundo entero.
    - d) Seguro de autos: brinda cobertura por daños y pérdidas a un vehículo alquilado.
    - e) Servicios de asistencia de viaje: asistencia médica y legal.
    - f) Seguro médico integral de viajes: ofrece seguridad y protección durante los viajes del tarjetahabiente.

Para obtener más información de los beneficios y programas de lealtad de tus tarjetas tarjetas Promerica ingresa a nuestra página web: [www.bancopromerica.com](http://www.bancopromerica.com)

# Recuerda es tu **responsabilidad**

- Utilizar adecuadamente tu límite de crédito para evitar sobre endeudarte.
- Conocer la fecha de corte de tu tarjeta de crédito.
- Conocer la fecha máxima de pago de tu tarjeta de crédito.
- Realizar al menos el pago mínimo de tu tarjeta de crédito.
- Revisar mensualmente tu estado de cuenta y asegurarte que no existan transacciones que no hayas realizado.
- Informar al banco si no recibes tu estado de cuenta.
- Conocer la ubicación de las agencias del banco para realizar los pagos.
- Mantener tu información personal y direcciones actualizadas.
- Informar al banco si vas a usar tu tarjeta en el extranjero.
- No gastar más de lo que puedas pagar.





## Consejos

- Si no puedes pagar el pago de contado, paga al menos el mínimo requerido en la fecha establecida para que evites caer en mora y de esta forma cuidas tu crédito.
- Si haces compras en lempiras y dólares, asegúrate de pagar tu deuda en ambas monedas.
- Si tiene dudas con alguna información de tu estado de cuenta, acércate a tu banco, para que un oficial de servicio pueda ayudarte.
- Compara tasas de interés, beneficios y cobros autorizados en las publicaciones oficiales de los bancos y así identificar la mejor opción.
- Estudia y conoce los términos y las políticas de tu tarjeta de crédito.
- Recuerda que si gastas más de lo que puedes pagar, tendrás que pagar intereses y acumularás deudas para el siguiente mes.
- Firma tu tarjeta de crédito inmediatamente en el reverso.
- No expongas tu tarjeta de crédito y guárdala en un lugar seguro y notifica al banco de inmediato su extravío o robo.
- No reveles tu información confidencial, tus datos personales pueden ser la puerta para que personas inescrupulosas utilicen tu tarjeta de crédito.
- El cumplimiento de estos consejos te da innumerables beneficios, como un buen record en los burós de crédito privados y en la Central de Riesgos, y la apertura a otros créditos.

# 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*** 