

Tarjetas de Crédito

BANRURAL

VISA



MANUAL DE

Educación Financiera

Programa de Educación Financiera





NIRRA



Bienvenido

Banrural, el amigo que te ayuda a crecer, te da la bienvenida.

Nos permitimos darte la bienvenida a BANRURAL, con tu tarjeta de crédito BANRURAL.

Todavía son muchas las personas que creen que hablar de educación financiera es involucrarse en un mundo técnico y complejo, reservado para unos cuantos.

Por el contrario, la educación financiera nos permite desarrollar habilidades útiles en el día a día: presupuestar los gastos de la casa, identificar la tarjeta de crédito más barata, proteger nuestro patrimonio con los seguros, tener un fondo de ahorro para enfrentar imprevistos y preparar nuestro retiro, entre otras situaciones frecuentes.

Los productos y servicios financieros están cada vez más presentes en nuestra vida diaria. Los avances en la tecnología y las nuevas formas de hacer negocios hacen posible que puedas obtener productos y servicios a menores costos y en lugares remotos.

Con este manual esperamos contribuir a hacer uso responsable de tu nueva tarjeta de crédito, que sirva de ayuda en la administración y buenas prácticas de educación financiera con el fin de que puedas lograr tus metas y mejorar tu calidad de vida.



¿Qué es una tarjeta de crédito?

Es un plástico emitido por un banco o entidad financiera que cuenta con una banda magnética o chip y número único en relieve que identifica a cada persona.

Es un sustituto de dinero, es una forma más cómoda de disponer de un crédito continuo a largo plazo y es un fondo para cubrir emergencias.

¿Cómo funciona una tarjeta de crédito?

Si tu pagas al contado el valor total de las compras realizadas en el mes, no pagarás ningún interés. Si pagas solamente una parte de ellas, obtienes un crédito por la diferencia y debes pagar el interés fijado por el emisor. Se utiliza como medio de pago en negocios y establecimientos comerciales que utilizan POS.

COMO MEDIO DE PAGO

Cuando se consume en algún comercio en lugar de efectivo o cheque sin pagar ningún interés.

COMO MEDIO DE CRÉDITO

Cuando decides financiarte pagando poco a poco y el banco cobra un interés.

FONDO PARA CUBRIR EMERGENCIAS

Es tener lista tu tarjeta de crédito para algún gasto imprevisto.

Esquemas de Amortización de Saldos

Es un detalle que muestra el porcentaje que será aplicado al capital e interés sobre la duración del crédito, así como el decrecimiento del saldo hasta la totalidad del pago.

Amortizar es el proceso de cancelar una deuda con sus intereses por medio de pagos periódicos, cuando no se realizan los pagos de contado de la tarjeta de crédito.

Conoce tu estado de cuenta

Con el propósito de facilitar el manejo de tu tarjeta de crédito, debes tomar en cuenta lo siguiente:

Información importante de tu tarjeta de crédito BANRURAL que debes conocer:

1. Número de tarjeta
2. Límite de crédito, ambas monedas
3. Plazo de financiamiento
4. Fecha de corte
5. Fecha máxima de pago
6. Estado de cuenta (detalle de consumos)

Derechos y obligaciones del usuario financiero

BANRURAL, pone a tu disposición, el programa de Atención al Usuario Financiero, para informarte acerca de tus derechos y deberes, obligaciones de las instituciones supervisadas y el procedimiento de atención a reclamos de los usuarios financieros de nuestra institución bancaria:

A. Decálogo para la participación de los usuarios financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de deberes:

Informarse 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 sus necesidades particulares.

Informarse 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 a través de los diferentes canales físicos o digitales.

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 de los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos.

El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos.

B. Obligaciones y compromisos de las instituciones supervisadas

Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas sobre los servicios y productos financieros que ofrecen.

Promover los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario financiero, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.

Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación con: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).

Contar con una Página Web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de estos.

- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
- No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la información del usuario financiero que deba mantenerse actualizada.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.
- Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y protección al usuario financiero.
- Las demás provistas en la Constitución de la República de Honduras, Leyes, reglamentos, normas y las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios financieros.

C. Obligaciones de los Usuarios Financieros

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.
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.
- Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.

- 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.

D. Sistema de protección al usuario financiero

Es una unidad de servicio, que permite brindar un servicio de calidad, creada conforme a la cultura organizacional de nuestra institución en consonancia con las normas para el fortalecimiento de la transparencia, cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas.

E. Pasos a seguir para presentar un reclamo financiero

- Solicita en nuestras agencias Banrural el formulario de reclamación, complétalo y preséntalo al Área de Atención al Usuario Financiero, se procede a llenar hoja de reclamación, la cual consta de un original y dos copias.
- El Área de Atención al Usuario Financiero recibe y te facilita una copia de acuse de recibo y el número de reclamo asignado .
- Un Oficial del Área de Atención al Usuario Financiero te comunicará por escrito la resolución del reclamo.

F. Tiempo para recibir respuesta de reclamo

¿ En cuánto tiempo recibirás respuesta de reclamo?

Se analiza y resuelve en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción del reclamo.

Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito la respuesta del usuario financiero, dentro de dicho plazo.

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

G. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria ¿A qué instancia puedes acudir?

Puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para interponer tu reclamo, sin perjuicio de otras acciones a las que tiene derecho.

H. Procedimiento para presentarse a la CNBS

Presentar dos copias de la hoja de reclamación que fue presentada ante la institución, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente y evidencie el reclamo.

I. Pasos a seguir para presentar reclamos por consumos no reconocidos

- Realiza el reporte de inmediato y solicita el bloqueo de tu tarjeta por consumo no reconocido llamando al Call Center de Banrural 2564-0777.
- En caso de fraude, HRE, presentar la denuncia ante las autoridades pertinentes.
- Solicita los Formularios de Reclamación por Consumos no Reconocidos (T-14 y T-15) en agencias Banrural o descárgalo a través de la página web.
- Procede a llenar los formularios con la información que te soliciten de manera correcta y completa.
- Presenta los formularios y documentación requerida ante el personal de Servicio al Cliente de la agencia de tu preferencia.

Documentos requeridos para presentar el reclamo:

- DNI del cliente.
- Estado de cuenta o autorizaciones de las transacciones que no reconoce marcadas en documento.
- Denuncia ante la dirección Policial de Investigación (DPI)
- Se debe solicitar carta poder en los casos que el titular de la cuenta no sea quien esté realizando el reclamo, de lo contrario no procederá el reclamo.
- Tiempo de respuesta al reclamo ingresado por el cliente será entre 45 a 120 días.

Características y condiciones del contrato

El contrato de tarjeta de crédito: Es un contrato de apertura de una línea de crédito en cuenta corriente puesta a disposición del tarjetahabiente por medio de una tarjeta de crédito.

En él se incluyen los datos generales como nombre completo, RTN numérico, número de identidad, domicilio, límite de crédito, tasa de interés en moneda local y extranjera.

Las Normas Complementarias de Transparencia 141/2012, emitidas por la CNBS en sus artículos 22 y 23 establecen que se consideran como Cláusulas y Prácticas abusivas las siguientes:

Cláusulas abusivas

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la Institución Financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
5. Otorguen a la Institución Financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;
6. Impongan al usuario financiero un representante o apoderado legal para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos;
7. Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle libertad para elegir;
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior;

9. Dispongan de las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente; y,
10. Cualquier otra que la CNBS considere aplicable.

Prácticas abusivas:

1. Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante;
2. Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval;
3. Suscribir con el usuario financiero contratos de adhesión, que sean documentados sin observar las formalidades descritas en el Artículo 21 de las presentes Normas;
4. Abstenerse de entregar al usuario financiero, copia de los contratos de adhesión relacionados con los productos o servicios financieros contratados;
5. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este;
6. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
7. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
8. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la Institución Financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
9. Realizar gestiones de cobro fuera de los horarios establecidos y adecuados, así como aquellos dirigidos a personas que no sean deudor o aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;
10. Responsabilizar al aval por créditos adicionales otorgados al deudor, diferentes al suscrito originalmente, sin contar con la autorización expresa del aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;

11. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las Instituciones Financieras;
12. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la Institución Financiera;
13. Restringir o limitar el derecho del usuario financiero de interponer quejas, consultas o reclamos;
14. Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero;
15. Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente;
16. Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución;
17. Imputar al usuario financiero la resolución de problemas por errores operativos atribuibles a la Institución Financiera, derivados de una transacción;
18. Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza; y,
19. Aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.



Cuida tu récord crediticio

Todos debemos administrar bien nuestro dinero, por eso BANRURAL te enseña a comprar, ahorrar e invertir:

Paga según indica tu estado de cuenta.

Programa tus pagos según las fechas que recibes tus ingresos.

Nunca dejes de pagar tu tarjeta de crédito y así evitarás caer en mora pagando dentro de la fecha establecida, recuerda pagar más del mínimo y así reducir intereses y el plazo para cancelar la deuda.

Responsabilidades al usar tu tarjeta de crédito

Si utilizas el financiamiento, abona más del monto o pago mínimo solicitado, para que puedas abonar a capital y así salir más rápido de la deuda.

Realiza tu pago de contado y en fecha, con esto evitas caer en intereses, mora y principalmente no dañas tu récord crediticio.

No consideres dinero extra para gastar arriba de tus posibilidades.

Conoce los términos de tu contrato firmado al momento de la entrega de tu tarjeta de crédito.

Operatividad de la Central de Información Crediticia (CIC) y buros de crédito

El objetivo principal de la CIC, es apoyar la actividad económica del país, proporcionando a las empresas toda aquella información que requieran, para el análisis de crédito de sus clientes.

La Central de Información Crediticia es el sistema administrado 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. Incluye un detalle de saldos, estatus de la deuda, fecha de otorgamiento, días mora, tipo de créditos, entre otros. Adicionalmente, esta información es enviada a las centrales de riesgos privadas autorizadas por la CNBS.



Consejos de tu amigo BANRURAL

- Realiza el mejor uso de tu tarjeta de crédito y no pagues más de la cuenta.
- Ten presente que la tarjeta de crédito no es una extensión del ingreso mensual o de tu salario.
- Realiza un presupuesto mensual e incluye las compras y gastos hechos con tu tarjeta, aprende a llevar un listado de tus gastos.
- Cuando hagas una compra, revisa que el voucher o comprobante de compra tenga el monto correcto.
- Cada vez que pagues con tu tarjeta de crédito, es importante mantenerla a la vista.
- Memoriza tu PIN y destruye el sobre, no lo compartas, ni lo guardes junto con tu tarjeta de crédito.
- En cajeros automáticos, no aceptes ayuda de ningún extraño.
- No divulgues tus contraseñas, ni tu PIN. Ningún colaborador de BANRURAL te solicitará estos datos.
- Firma inmediatamente la tarjeta de crédito, en cuanto la recibas.
- En caso de hurto, robo o extravío repórtalo inmediatamente al 2564-0777.



Decálogos de Ciberseguridad

- Utiliza contraseñas diferentes para cada sitio, ya sea correo, cuentas bancarias, entre otros.
- Utiliza contraseñas seguras con 12 caracteres mínimos, alfanuméricas, con mayúsculas y minúsculas, así como caracteres (#, \$, *, entre otros).
- Resguarda tu información personal, usuarios, contraseñas y no los compartas absolutamente con nadie, tu eres responsable de velar y cuidar tu seguridad.
- Evita utilizar computadoras y redes WIFI públicas o desconocidas para acceder a los servicios web de tu banco o entidad financiera al realizar pagos, transferencias o cualquier otra operación financiera. Utiliza contraseñas diferentes para cada sitio, ya sea correo, cuentas bancarias, entre otros.
- No elijas la opción de recordar contraseña, especialmente en computadoras públicas o de otras personas cuando ingreses a los servicios web de tu banco o entidad financiera.
- Protege tu información evitando abrir o descargar archivos adjuntos, así como hacer clic en enlaces desconocidos de correos sospechosos o mensajes de redes sociales, WhatsApp, mensajes en tu celular. Evita visitar páginas web donde proliferan los enlaces maliciosos y la publicidad en ventanas emergentes.
- Realiza frecuentemente un back up o copia de seguridad (respaldo) de tu información sensible de tus dispositivos como tu celular, computadora y elimínala, ya que en caso de hurto, robo o extravío de tus dispositivos pueda ser sustraída y utilizada causándote daños o perjuicios.
- No pidas o aceptes ayuda de personas desconocidas en el uso de cajeros automáticos, POS, compras en línea u otros medios electrónicos, para cualquier consulta mejor comunícate o visita una agencia de tu banco.
- No olvides cerrar sesión al terminar tus trámites en la banca virtual, cajeros automáticos u otros canales electrónicos que utilices, así como tu correo electrónico, redes sociales. Lo más recomendable es que siempre inicies sesión.



 <https://www.banrural.com.hn>

 2564-0777

**Tarjetas de
Crédito**
BANRURAL