



**Manual de
educación
financiera de
tarjetas de crédito**



BAC
CREDOMATIC

Bienvenido al mundo de BAC Credomatic

I. Bienvenida

Recibe nuestra más cordial bienvenida. Con tu tarjeta de crédito gozarás de un mundo de beneficios, entre los cuales está el Programa de Educación Financiera: BAC Credomatic te aconseja.

La educación financiera es una herramienta que nos permite contribuir con la formación integral de las personas, en los aspectos de su vida personal financiera y manejo de la economía, fomentando el desarrollo de conocimientos, hábitos y costumbres favorables para el logro de una cultura financiera.

En este manual encontrarás como hacer un uso responsable de tu nueva tarjeta de crédito, buenas prácticas de educación financiera y la importancia de mantener un buen récord crediticio.



II. Información general sobre tarjeta de crédito

1. ¿Qué es una tarjeta de crédito?

- Es una línea de crédito revolving que genera dos beneficios claves: un mecanismo de pago versátil y seguro, y un gran estímulo para la economía del país. Debes utilizarla responsablemente para que te ayude a manejar tu presupuesto, no para incrementar tus gastos.
- La tarjeta de crédito es un instrumento financiero a través del cual una institución bancaria (emisor), concede a sus clientes (tarjetahabientes) una línea de crédito.
- La tarjeta de crédito es un medio de pago con el que puedes realizar compras o pagar servicios, utilizando la línea de financiamiento que te ha sido autorizada, sin necesidad de contar con el dinero en ese momento. Es una tarjeta de pago que ofrece crédito renovable. La mayor ventaja es su flexibilidad para pagar tus saldos por completo cada mes o en partes, de acuerdo al monto mínimo establecido.
- El crédito que brinda la tarjeta es de tipo revolving: el monto que se cancela, queda automáticamente disponible para volverlo a utilizar. Esto, siempre que no se sobrepase el límite autorizado y que el tarjetahabiente se encuentre al día con sus pagos.

2. ¿Cómo funciona tu tarjeta de crédito?

El emisor y el tarjetahabiente firman un contrato donde se establecen las condiciones aceptadas por ambas partes: Límite de crédito, fechas de pago, tasas de interés y otras.

- Con el crédito otorgado, puedes utilizar tu tarjeta de crédito para pagar bienes o servicios que adquieres, con solo presentar y firmar un voucher, donde se establece el total de tu compra.
- El banco emisor de la tarjeta te proporcionará un estado de cuenta de las transacciones efectuadas en un periodo determinado que podrás validar contra los voucher que has guardado de todas tus compras.
- En caso que tengas tarjetas adicionales, también aparecerán en el mismo estado de cuenta los consumos registrados por cada uno de los plásticos.
- Cuando obtienes una tarjeta de crédito, el banco que te la concede en realidad te está haciendo un préstamo por la cantidad de tus compras. El banco cobra tasas de interés por usar su dinero si no pagas los consumos de contado. Ahora si pagas de contado no te cobra tasa de interés. La compañía de tarjetas de crédito paga a la tienda o comercio dentro de unos días siguientes a la transacción y tú debes comenzar el préstamo cuando recibas de forma física o electrónica tu estado de cuenta mensual.
- Las compras realizadas con la tarjeta de crédito, deben ser canceladas en el plazo previamente acordado, según las condiciones del contrato que firmaron las partes.
- La amortización de pagos funciona abonando primero a los intereses generados y luego a capital, por lo que es importante siempre realizar pagos mayores al mínimo para salir más pronto de la deuda.

3. Beneficios de las tarjetas de crédito

- "El dinero plástico" es un eficaz acompañante y un excelente medio de pago que te permite circular sin efectivo.
- Hoy en día, las tarjetas son casi indispensables para todo tipo de operaciones comerciales (boleto aéreo, alquilar una habitación de hotel o un automóvil).
- Mantienes el control de tus gastos por medio del estado de cuenta.
- Te ayuda en emergencias si no dispones de efectivo.
- Mayor seguridad ciudadana, ya que no tienes que portar efectivo.
- Te abre las puertas a créditos nuevos, al ser reportados a la Central de Información Crediticia (CIC) todos los movimientos de tu tarjeta, permitiendo que seas conocido por el Sistema Bancario y ser así sujeto de crédito.
- Accedes a promociones y ofertas convenientes.

4. Algunas responsabilidades al usar tu tarjeta de crédito

- Debes mantener actualizada la siguiente información: dirección, correo electrónico y teléfonos para el envío del estado de cuenta y cualquier otra información relacionada con tu tarjeta de crédito.
- Debes conocer los términos y condiciones del contrato firmado al momento de la entrega de tu tarjeta de crédito.
- Debes revisar el estado de cuenta de forma mensual: compras, otros cargos y pagos.
- Debes hacer uso adecuado del límite de crédito para que las cuotas a pagar no excedan tu capacidad de pago.
- Debes honrar tus deudas realizando los pagos en las fechas correspondientes para evitar caer en mora.

5. Conoce tu estado de cuenta

El estado de cuenta de tu tarjeta de crédito es un reporte detallado de todas las transacciones que realizaste con tu tarjeta durante un mes, hasta la última fecha de corte.

En el estado de cuenta puedes revisar y encontrar la siguiente información, conoce lo que significa:

- Número de cuenta: Número mediante el cual se identifica tu tarjeta de crédito, tiene varios dígitos que pueden coincidir o no con tu número de tarjeta.
- Saldo al corte: Es el saldo anterior adeudado (si lo hubiera) más todas las transacciones realizadas mediante el uso de tu tarjeta de crédito a la Fecha de Corte (compras y pagos efectuados).
- Límite de crédito: Es el monto total de crédito que tienes aprobado para usar con tu tarjeta.
- Pago mínimo: Cantidad mínima de dinero que debes cancelar para conservar al día tu línea de crédito.
- Intereses: Cantidad que debes pagar por hacer uso del financiamiento de tu tarjeta de crédito.
- Fecha límite del pago mínimo: Es la última fecha en la que puedes realizar el pago mínimo sin incurrir en intereses por mora o atraso en el pago.



III. Consejos para el uso responsable de tu tarjeta de crédito

- La tarjeta de crédito es un medio de pago, no una extensión de tu salario.
- Todas las compras o cargos hechos a tu tarjeta, deben de estar contemplados en tu presupuesto mensual.
- Lleva un control de los gastos que realices para verificarlos en tu estado de cuenta.
- No utilices el crédito para iniciar un plan de ahorro.
- Firma tu tarjeta de crédito en cuanto la recibas.
- Reporta de inmediato el hurto, robo o extravío de tu tarjeta.
- Para tu seguridad, nunca des a conocer tu número de PIN, además, cámbialo de forma periódica cada 6 meses.
- Paga según la fecha indicada en tu estado de cuenta.
- Programa las fechas de pago de tu tarjeta en relación al pago de tu salario.
- Cuida tu récord crediticio:
 - Nunca dejes de pagar tu tarjeta de crédito.
 - Evita caer en mora pagando en la fecha establecida.
 - Procura pagar más del mínimo para reducir intereses y período de deuda.
- Recuerda que al caer en mora puedes perjudicar tu récord crediticio, impidiéndote acceder otro tipo de productos financieros.
- Asegúrate de conocer y entender bien cuáles son los términos y políticas de tu tarjeta de crédito, recordando los beneficios del buen manejo de tu crédito personal.



IV. Derechos y obligaciones del usuario financiero

BAC Credomatic, como organización certificada bajo la Norma ISO 9001:2015, cuenta con un sistema de reclamos o sugerencias, al cual accedes en cualquier agencia BAC Credomatic a nivel nacional, en nuestro sitio web www.baccredomatic.com o bien llamando a la Sucursal Telefónica.

Además, pone a tu disposición el Sistema 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.

1. Participación activa del Usuario Financiero en el ejercicio de tus derechos y deberes.

- Infórmate sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
- Elige con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a tus necesidades particulares.
- Toma en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) sobre los productos y servicios financieros.

- Conoce las condiciones en las que contratas el servicio o producto financiero, conserva la copia del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas.
- Infórmate sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
- Evita sobreendeudarte con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero de tu hogar.
- Suministra información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas 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 de desconocimiento de los derechos que son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.

2. Obligaciones y compromisos de las instituciones supervisadas

Las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones, comprometiéndose a su fiel observancia:

- Informarte debidamente sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario, 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 a: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos.
- Contar con una página web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de éstos.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente 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.
- 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.

3. Sistema de protección al usuario financiero

¿Qué es el Sistema de Atención a Reclamos del Usuario Financiero?

Este servicio debe de utilizarse únicamente después de haber agotado instancias con el personal de servicio al cliente y tener los números de las gestiones ingresadas. Es el servicio de atención a reclamos de los usuarios en consonancia con las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo financiero?

1. Cliente	2. Área de reclamación	3. Área de reclamación
Solicita en nuestras agencias la hoja de reclamación, complétala y preséntala en el área de atención al Usuario Financiero	El área de atención recibe el reclamo y te proporciona dos copias con acuse de recibo y el número de reclamo asignado	Oficial de atención al usuario financiero te comunicará por escrito la resolución de tu reclamo

¿En cuánto tiempo recibiré la respuesta del reclamo?

1. Dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo.
2. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles informándote por escrito las razones de 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 o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.

¿En caso de que la respuesta no sea satisfactoria a qué instancia puedo acudir?

Puedes acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer tu reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a las que tengas derecho.

¿Cuál es el procedimiento para presentarse a la CNBS?

Presenta dos copias de la hoja de reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie tu reclamo.



V. Características y condiciones del contrato

Dentro del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y uso por medio de tarjeta de crédito se establecen las condiciones bajo las cuales podrás disponer de tu tarjeta, los derechos y deberes de ambas partes, el emisor y el tarjetahabiente. El mismo incluye, tus datos generales como nombre completo, RTN numérico, número de identidad, domicilio, límite de crédito, tasa de interés en moneda local y extranjera.

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

Cláusulas abusivas:

1. Que se restrinjan los derechos del usuario financiero o excedan los derechos de la institución financiera.
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad de daños.
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero.
4. 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, las mismas impliquen una modificación sustancial en las condiciones contractuales.
5. Impongan al usuario financiero un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.
6. Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes y servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle libertad a elegir.
7. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

Prácticas abusivas:

1. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en que, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
4. Compensar deudas con depósitos u otros activos de usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
5. 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;
6. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente;

7. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera;
8. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor o su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, horarios legales, entre otros; y,
9. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.



VI. Operatividad de la Central de Información Crediticia (CIC) y burós de crédito

Por disposición de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), todas las Instituciones Reguladas reportan mensualmente a la CIC la información crediticia positiva o negativa de todos sus deudores.

¿Qué es la Central de Información Crediticia (CIC) o Centrales de Riesgo?

La Central de Riesgo (Central de Información Crediticia) es un sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y tiene por objetivo informar la situación actual de endeudamiento, así como el historial crediticio de los deudores (naturales o jurídicos), para determinar su desempeño crediticio en base al comportamiento de pago. La información enviada del deudor principal, codeudor, fiador o aval, etc. incluye un detalle de saldos, status de deuda, fecha de otorgamiento, días en mora, tipo de créditos, entre otros. Adicionalmente, esta información también es enviada a las Centrales de Riesgo Privadas autorizadas por la CNBS.

¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Riesgos (CR) de la CNBS?

La CR brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosa, vencida, ejecución judicial y castigada), reflejando el historial del comportamiento de pago de las obligaciones de cada persona natural o jurídica.

¿Cómo puedes solicitar y obtener información de tu historial crediticio?

La información crediticia reportada a la CR solo 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 al Usuario Financiero de la CNBS.

¿Cuándo se incluye la información crediticia de las personas 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?

Hay varias condiciones para la permanencia de datos en la central, a continuación se detallan:

- La información crediticia 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, partiendo de la fecha del pago total o finalización del juicio de pago.
- En el caso de la información crediticia negativa, que no sea pagada por el deudor, deberá ser revelada por un período máximo de cinco (5) años, contados a partir de los noventa (90) días de atraso para 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.
- Cuando la información crediticia del deudor presente obligaciones por montos iguales o menores a cincuenta (US\$50) dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, deberá ser eliminada de la información que se presenta a la CR y por ello no ser revelada, cuando dichos montos tengan más de noventa (90) días de atraso.
- La información crediticia negativa sobre créditos otorgados a deudores directos, que se encuentren garantizados por avales o fiadores y que dichas operaciones sean canceladas totalmente por éstos últimos, dejará de ser revelada en el informe confidencial correspondiente a los avales o fiadores a partir de la cancelación; no obstante, la CR en el caso del deudor directo continuará revelando su información crediticia negativa, de conformidad al artículo 16 de la circular de la Central de Información Crediticia.
- La eliminación del historial crediticio no aplicará si el deudor ha sido condenado por delito financiero.

¿Aprueba o rechaza la Central de Riesgo tu solicitud de crédito?

La Central de Riesgo 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.

¿Existe una sola Central de Riesgos?

No. Además de la Central de Riesgo de la CNBS, también existen los Burós 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.

Recuerda ... El historial crediticio de un buen pagador es su mejor carta de presentación, por eso, ¡CÚIDALO!



**DIRECCIÓN DE
PROTECCIÓN AL
USUARIO
FINANCIERO**

Equidad, protección y transparencia

TEGUCIGALPA, Teléfono: 2290-4500, Ext. 404
SAN PEDRO SULA, Teléfono: 2250-3090, Ext. 3097
Correo electrónico: xsanmartin@cnbs.gob.hn
mmartinez@cnbs.gob.hn

EQUIFAX[®]

Área de Servicio al Usuario Financiero

Correo electrónico: usuariofinanciero@equifax.com
PBX: (504) 2232-9400, Ext. 3108 y 3111

TransUnion[®] 

Área de Atención al Ciudadano

Correo electrónico: mosorio@transunion.com
y/o gortega@transunion.com
Tel: (504) 2202-7730, Fax: (504) 2232-2927



Para mayor información llama a la Sucursal Telefónica:

- 2216-0200 Tegucigalpa
- 2545-2200 San Pedro Sula
- 2406-4200 La Ceiba

www.baccredomatic.com

   | @baccredomatic