



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO



## DEBERES Y DERECHOS

**¿Si la institución supervisada no me quiere brindar mi contrato u otra información referente a mis productos y servicios financieros, puedo exigirla?**

Sí, las instituciones supervisadas deben brindarte información clara y transparente sobre las condiciones del producto o servicio a contratar, mediante la vía electrónica o presencial en las instituciones supervisadas, tanto antes, durante y después de haberlo contratado.

**¿La institución supervisada al hacer sus publicaciones de productos y servicios financieros se obliga a dar cumplimiento de los mismos?**

Sí, la información que recibas mediante publicaciones por los medios como la radio, la televisión o las redes sociales que emiten las instituciones supervisadas, debe ser clara, veraz, y precisa, incluyendo la información relativa a sus costes, alcance, y demás información pertinente. Además, tiene fuerza contractual y deben cumplir con lo dicho en las comunicaciones.

**¿Existe algún mecanismo para comparar y decidir antes de adquirir un producto o servicio financiero con las instituciones supervisadas?**

Sí, es tu deber conocer y comparar productos y servicios antes de contratarlos; para ello puedes utilizar el Portal Conoce y Compara de la CNBS, el cual tiene fuerza legal por lo que las instituciones deben cumplir con lo ahí reportado.

**¿Debe la institución supervisada brindarme mis depósitos siempre que yo los requiera?**

Si, como usuario financiero, tienes derecho a disponer del dinero que has depositado, por lo que ninguna institución supervisada te debe negar el acceso a tus recursos financieros a excepción de aquellos que se encuentren pignorados por falta de pago a tus créditos con la institución, o aquellas sucursales que tengan política límite de disponibilidad de recursos financieros (Ejem. Máximo L30,000 en agencias y sucursales).



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Puedo cancelar cuando yo quiera mis contratos de productos y servicios financieros?**

Si, cuando quieras dar por finalizado un contrato por un producto o servicio financiero, las instituciones supervisadas no deben establecer condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación, para lo cual deberás conocer sobre las cláusulas del contrato para no tener problemas para cancelar al pagar los saldos pendientes, sin embargo, en caso que tengas dificultades para cancelar habiendo pagado los saldos, podrás interponer un reclamo a la institución. No olvides solicitar el finiquito de cancelación de un crédito.

## **¿Puedo pagar por anticipado mi crédito o préstamo?**

Si, si estás pagando un crédito con una institución supervisada, puedes cancelarla anticipadamente y solo te deberán aplicar intereses hasta la fecha de cancelación. Las instituciones pueden cobrar una penalidad por pago anticipado, solamente saldos por deudas superiores a cien mil dólares (\$100,000.00), o su equivalente en lempiras. Esta penalidad deberá estar acordada en el contrato que firmaste al adquirir el crédito.

## **¿Me cobran a diferentes horas, cuál es el horario permitido para hacerlo?**

Las gestiones de cobro de las instituciones supervisadas, deben realizarse en horarios adecuados. Los horarios de cobro para todos los productos y servicios financieros son de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Tu deber es realizar tus pagos oportunamente de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato que firmaste al obtener un producto o servicio financiero.

## **¿No he podido pagar a tiempo mi crédito o préstamo y el banco no quiere ayudarme congelándome mis saldos?**

Cumplir con tus pagos puntualmente es un deber de todo usuario financiero, por lo que no hacerlo implica que has incumplido tu contrato, por cual de acuerdo al mismo estarías obligado a pagar intereses corrientes, moratorios y demás cargos aplicables. No es obligación de la institución brindar beneficios más allá de los establecidos en el contrato de crédito (excepto en el de tarjeta de crédito que puedes solicitar un arreglo de pago), por lo que cualquier beneficio adicional queda a discreción de las instituciones supervisadas.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **No pude pagar a tiempo, ¿qué riesgo tengo?**

Conocer los riesgos y obligaciones por falta de pago establecidos en los contratos que hayas firmado al obtener un producto o servicio financiero, es tu deber cumplir lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas, siempre y cuando estén conforme a los principios de transparencia emitidos por la CNBS. Los riesgos por incumplimiento de pago están asociados a las penalidades por intereses moratorios, reporte negativo del historial de crédito y sobreendeudamiento al acumular cuotas atrasadas entre otros.

## **¿Si la institución financiera supervisada no me quiere brindar mi contrato u otra información referente a mis productos y servicios financieros, puedo exigirla?**

Como usuario financiero puedes reclamar, primero ante la institución supervisada a través del Sistema de Atención a Reclamos (SAR), y de no estar conforme con los resuelto por la institución, puedes recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros o cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la institución supervisada y ante la CNBS deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario.

## **¿Por qué al presentar un reclamo ante la institución supervisada no te exime de cumplir el pago?**

Porque tu deber es cumplir con tus obligaciones, así como los pagos por intereses generados antes o después del reclamo. Los valores sujetos a reclamo serán reversados temporalmente mientras se investiga el caso.

## **¿No recibí información o educación financiera sobre mi producto o servicio financiero y lo use mal, puedo reclamar?**

No, si bien es cierto, es obligación brindar educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS para que mejores tu entendimiento sobre los servicios y productos financieros, así como desarrollar habilidades para tomar decisiones informadas; en caso de inconvenientes, ya la legislación hondureña establece que no se puede negar desconocimiento de la ley, por ende, es tu deber conocer cómo hacer el uso correcto de los productos y servicios financieros e informarte sobre los conceptos y riesgos de su uso a través de la información, instrucción y valoración de consejos oportunos para tus finanzas personales y familiares.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Aplicar al Sistema de Atención de Reclamo es gratuito?**

Es correcto, es totalmente gratuito. Mediante el SAR las instituciones supervisadas atienden los reclamos presentados por sus usuarios financieros.

## **¿Quiénes son los encargados del Sistema de Atención de Reclamos?**

Los Oficiales de Atención al Usuario Financiero en las instituciones supervisadas son los encargados de prestar este servicio, siempre y cuando el caso que la respuesta otorgada por la institución supervisada, no sea satisfactoria para el usuario, éste podrá presentar su reclamo a la CNBS.

## **¿Si la respuesta que recibo no es satisfactoria, dónde puedo acudir?**

En caso de que la respuesta por escrito no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor.

## **¿Cómo debe de ser la respuesta de la institución supervisada?**

Oportuna, íntegra y comprensible. Debe responder a todo lo que se pregunta, debe estar respondida en forma completa y redactada de tal manera que se pueda ser comprendida por el usuario financiero.

### **Informativa:**

## **¿Qué deberes tenemos los usuarios financieros?**

Obligaciones que debes cumplir para poder ejercer tus derechos.

## **¿Qué derechos tenemos los usuarios financieros?**

Son mecanismos legales que te protegen como individuo.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## Central de Información Crediticia

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

La Central de Información Crediticia (Central de Riesgos), 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, de su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores. Éste sistema permite a las instituciones supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona, que autoriza a la institución supervisada consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

### **¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS?**

La CIC brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosa, vencida, ejecución judicial y castigada), reflejando el historial sobre comportamiento de pago de las obligaciones, que permite a las instituciones supervisadas 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 CIC 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 Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

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

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



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Por cuánto tiempo permanece la información crediticia de las personas en la Central de Información Crediticia?**

Existen varias condiciones para la permanencia de datos en la central, a continuación, se detallan las mismas:

- a) La información crediticia positiva de los deudores, será expuesta a través del informe confidencial de manera permanente, a partir de la cancelación total de la obligación. Es decir, queda registrada su buen comportamiento de crédito en la Central de Información Crediticia.
  
- b) La información crediticia negativa del deudor, será expuesta por un periodo de tres (3) meses, si el deudor cancela la totalidad de la obligación; dicho plazo se contará a partir de la fecha de pago total o finalización del correspondiente juicio de pago. Esto significa que, si un deudor tiene créditos con mora mayor o igual a un día y está cancela la deuda, entonces su historial crediticio seguirá reflejándose en el informe confidencial por tres meses, contados esos tres meses ya no seguirá apareciendo en dicho informe.
  
- c) En el caso de la información crediticia negativa, que no sea pagada por el deudor, se mostrará en su informe confidencial 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.
  
- d) Cuando la información crediticia del deudor, presente obligaciones por montos iguales o menores a doscientos (\$200.00) dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional, deberá ser eliminada de la información que se presenta a la Central de Información Crediticia y por ello no ser revelada, cuando dichos montos tengan más de noventa (90) días de atraso.
  
- e) La información crediticia negativa garantizados por avales o fiadores, y que dichas operaciones sean canceladas totalmente por éstos últimos, dejará de ser expuesta en el informe confidencial correspondiente a los avales o fiadores a partir de la cancelación; no obstante, la CIC, en el caso del deudor directo, continuará mostrando su información crediticia negativa.
  
- f) No se elimina la información crediticia si el deudor ha sido condenado por delitos financieros.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## Tarjeta de Crédito

### **¿Cuánto tiempo sería deudor de una institución financiera supervisada la persona que sólo paga el monto mínimo informado en el Estado de Cuenta de la tarjeta de crédito?**

La persona tardaría en promedio, más de 10 años en pagar un consumo financiado, mediante el contrato de tarjeta de crédito. Por lo general, los intereses por tarjetas de crédito son los más altos del mercado, siendo importante para los usuarios obtener toda la información necesaria en las instituciones financieras supervisadas. La tasa de interés debe aplicarse sobre saldos adeudados.

### **¿Cuáles son los cargos que me generan intereses y cuáles no?**

Cuando el usuario financiero no realiza su pago en la fecha máxima de pago, se genera el pago de intereses de conformidad a la tasa de interés pactada en el contrato de tarjeta de crédito. Así mismo se generan intereses moratorios, cuando no hace el pago mínimo y cargos por rehabilitación de la cuenta entre otros que deben estar claramente indicados en su contrato.

Algunos cargos que no generan intereses son las membresías, comisiones de retiro de efectivo y las cuotas completas de extra financiamiento con tasas de interés.

### **¿Cuándo puedo darme cuenta que estoy en problemas con el uso de mi tarjeta de crédito?**

- Cuando la totalidad o casi la totalidad de su sueldo o ingresos los utilice para poder pagar su tarjeta.
- Cuando tenga que pagar casi o todo su sueldo para tener disponible su línea de crédito y poder seguir usándola.
- Cuando no pueda hacer el pago de contado y pague intereses por no haber pagado puntualmente la totalidad de su pago de contado.
- Cuando necesite extrafinanciamientos para pagar el saldo de su tarjeta de crédito.
- Cuando no pueda hacer ni siquiera el pago mínimo de su tarjeta de crédito.





# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## ¿Cómo funciona el arreglo de pago de tarjeta de crédito?

La Ley de Tarjeta de Crédito establece que en cualquier momento que así lo considere, el usuario financiero puede solicitar un arreglo de pago el cuál se aplicará de la siguiente forma:

Solicita al banco el arreglo de pago de conformidad a lo establecido en la Ley de Tarjeta de Crédito, y en el plazo de 5 días, le podrán brindar un préstamo, con una tasa menor o igual a la establecida en el contrato a un plazo de hasta de 60 meses.

El Emisor deberá atender la solicitud para que los Tarjetas-Habientes puedan ejercer este derecho, conforme al formato contenido en el Anexo No.2 del Reglamento de Tarjeta de Crédito reformado en el año 2017, el cual deberá estar disponible en todas las oficinas, agencias, sucursales y en los medios electrónicos del Emisor.

Este mecanismo no aplica para personas jurídicas. En caso que el saldo de la línea de crédito de la tarjeta sea transferido a un nuevo préstamo, independientemente de su modalidad, los gastos de cierre, administrativos, operativos y legales, cuando procedan, no deberán ser en su totalidad, superiores al uno por ciento (1%) del valor a financiar.

La tasa de interés nominal, capitalizable mensualmente sobre saldos insolutos, que se cobrará al Tarjeta-Habiente cuando se traslade su saldo de la tarjeta a un préstamo personal, no podrá exceder de uno punto veinticinco (1.25) veces la tasa activa promedio ponderada de las tasas anuales de interés nominales en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional, publicada por el Banco Central de Honduras (BCH).

El Emisor no puede imponer al Tarjeta-Habiente, un plazo menor a seis (6) años para el pago del nuevo crédito otorgado al amparo del Artículo 33-A de la Ley, salvo aquellos casos en que el Tarjeta-Habiente solicite un plazo menor al antes señalado, para estos efectos el Emisor debe dejar evidencia de dicha solicitud. Sin perjuicio, de lo antes señalado, es responsabilidad del Emisor evaluar la capacidad de pago del Tarjeta-Habiente en el otorgamiento de dicho plazo. En caso de que el Tarjeta-Habiente adeude saldos por más de una tarjeta de crédito o financiamiento con el mismo Emisor, tendrá derecho a consolidar la deuda total en un solo préstamo.

Dentro de los primeros seis (6) meses posteriores al otorgamiento de un arreglo de pago, el Emisor no debe otorgar una nueva línea de crédito a los Tarjeta-Habientes, independientemente que éstos demuestren una mejoría en su capacidad de pago. Cuando el Emisor no entregue el finiquito solicitado por el Tarjeta-Habiente, en el plazo establecido en el Artículo 33-A de la Ley, éste será sancionado por la CNBS conforme a lo establecido en el Reglamento de TC.





# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## ¿Cómo se establecen las cuotas de préstamos, financiamiento o Extra-financiamiento?

En el caso de que a un Tarjeta-Habiente se le conceda un préstamo, financiamiento o extra-financiamiento, dicho cliente debe ser expresamente informado sobre el plan de amortización que incluya al menos, la cuota mensual que pague, plazo y la tasa de interés anualizada aplicable sobre el saldo de la deuda.

En el extra-financiamiento, las condiciones de plazo y tasa, para el Tarjeta-Habiente serán iguales o mejores a las otorgadas a través de la cuenta corriente y amortizado a través de una cuota nivelada de amortización mensual o mediante otra forma que permita el cálculo de intereses sobre saldos insolutos.

El monto de crédito otorgado, a través del extra-financiamiento debe ser asignado de acuerdo a una estricta evaluación de la capacidad de pago del Tarjeta-Habiente.

Los Emisores podrán cargar las cuotas de extra-financiamientos, préstamos y financiamiento al saldo de la línea de tarjeta de crédito con autorización expresa del Tarjeta-Habiente, la cual debe constar en el documento de otorgamiento correspondiente. Estas cuotas serán consideradas como cargos no financiables y por ende formarán parte del cálculo del pago mínimo, excepto los extra-financiamientos otorgados a una tasa de interés del cero por ciento 0%.

Se prohíbe al Emisor condicionar el otorgamiento de préstamos o financiamientos no asociados a la tarjeta de crédito o financiamiento, a que el Tarjeta-Habiente conceda su autorización para cargar las cuotas relacionadas a dichas obligaciones al saldo de su tarjeta de crédito. Asimismo, se podrán cargar al saldo de la línea de la tarjeta de crédito cuotas autorizadas expresamente por el Tarjeta-Habiente que correspondan a préstamos o financiamientos no asociados a la tarjeta de crédito o financiamiento que no presenten mora, atraso o estén vencidas. En caso que la línea de crédito se encuentre deshabilitada por impago o mora, el Emisor no podrá cargar cuotas de préstamos o financiamientos no asociados a la tarjeta de crédito o financiamiento.

En el caso de cargos automáticos autorizados expresamente por el Tarjeta-Habiente estos no podrán ser cargados cuando el Tarjeta-Habiente presente mora superior a 30 días.

En ese sentido, la(s) cuota(s) en mora de los préstamos o financiamientos no asociados a la tarjeta de crédito o financiamiento que no han sido cargados al saldo de la línea de crédito debido a la deshabilitación, éstas deben ser gestionadas por el Emisor de forma independiente a la línea de crédito.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Qué pasa si me están cobrando por mis deudas de tarjeta de crédito?**

El horario máximo establecido para llamadas o envío de mensajes de cobro en días hábiles es de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y domingo de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. No se consideran días hábiles los feriados nacionales.

Si le llaman por incumplimiento de pago, lo deben dejar de llamar una vez que usted garantice una fecha en la que hará pago.

Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando el Emisor logró comunicarse con el Tarjeta-Habiente por cualquiera de los medios establecidos en la Ley y se acuerda una fecha probable de pago. En este caso, solo podrá realizar nuevas gestiones de cobro si después de acontecida dicha fecha no se efectuó el pago acordado. Solo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial efectivamente realizadas por el Emisor. En lo referente a las gestiones de cobro, en adición a lo dispuesto en la Ley y el Reglamento de Tarjeta de Crédito, se debe aplicar lo señalado en las Normas de Transparencia emitidas por la CNBS.

Las Normas de Transparencia establecen el deber en el respeto mutuo en las comunicaciones tanto del usuario como de la institución supervisada.

## **¿Me llaman para ofrecerme más tarjetas de crédito o productos que no necesito y no deseo que las instituciones financieras lo hagan, qué puedo hacer?**

El usuario financiero no debe recibir este tipo de llamadas para el ofrecimiento de los productos o servicios de tarjeta de crédito si no lo desea, por lo que debe informar a las instituciones supervisadas que no lo hagan, quienes deberán suspender este tipo de contactos.

En caso que la institución le siga contactando puede interponer un reclamo ante la misma institución vía el Sistema de Atención a Reclamos (SAR) establecido por la CNBS.

## **¿Cómo calculan mi pago mínimo, qué incluye?**

Es el abono mínimo, expresado en moneda nacional y/o extranjera que debe realizar el Tarjeta-Habiente al Emisor para mantener su tarjeta de crédito o financiamiento al día y no pagar intereses moratorios. Este valor debe contener: la totalidad de los intereses generados, comisiones y cargos no financiables, una proporción del capital vigente y el capital vencido de los meses anteriores, si los hubiere, lo anterior de conformidad a lo establecido en el Artículo 33-C de la Ley.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Cuántos días tengo para pagar mis consumos con tarjeta de crédito?**

A partir de la fecha de corte, el usuario tiene 20 días (Fecha máxima de pago), para realizar el pago de su tarjeta de crédito y así evitar que genere intereses. Si no paga el saldo establecido a la fecha de corte, en el período de 20 días, comenzará a generar intereses sobre el saldo pendiente.

## **¿Cuántas tarjetas de crédito puedo tener?**

Si desea una tarjeta de crédito, el banco analizará su perfil para definir si puede emitirle una nueva tarjeta, de conformidad a lo establecido en la reforma a la Ley de Tarjeta de Crédito y su Reglamento. El límite de crédito a través de tarjetas de crédito no podrá exceder cuatro (4) veces sus ingresos brutos.

## **¿Se cobra la membresía y el Seguro de Deuda?**

Las membresías anuales de los productos siguen siendo permitidas por la Ley de Tarjetas de Crédito y sus reformas y siempre se deben pagar a menos que la institución tome una decisión unilateral al respecto.

Así mismo el seguro de deuda es de cobro obligatorio.

Transferencias remotas que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el Tarjeta-habiente asegurado está autorizado para realizar transferencias.

Las coberturas mínimas antes señaladas para la póliza del seguro por fraude aplicarán para el Tarjeta-Habiente titular como para los adicionales, y además tendrá una extensión nacional e internacional, para ambos.

El costo de la prima de seguro por fraude no debe ser trasladado al Tarjeta-Habiente, de conformidad a lo señalado en el párrafo cuarto del Artículo 32 reformado de la Ley.

## **¿Es obligatorio el seguro por robo, hurto y extravío?**

No, queda a discreción del usuario si desea contratarlo o no; sin embargo, se recomienda revisar las condiciones de la oferta y riesgos del producto para tomar la decisión más adecuada. Sin embargo, en caso de no tomarlo, los pagos derivados por robo, hurto o extravío deberán ser asumidos por el/la Tarjeta-Habiente en caso de no tomar dicho seguro.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Qué opción de consolidación de deudas me ofrecen de acuerdo a la Ley de Tarjeta de Crédito?**

El préstamo de ley es una oportunidad para los usuarios financieros que no puedan pagar su tarjeta, cuando presente dificultades de pago o ya se encuentren en mora, para poder asumir el crédito y tener mayor disponibilidad para sobrellevar sus gastos cotidianos, pagando una cuota, con tasas de interés menores. Está en congruencia con la Ley de Alivio de Deudas, ya que ésta refiere el mismo procedimiento a aplicar que lo establecido en la Ley de Tarjeta de Crédito para este producto financiero.

Debe considerar que se puede otorgar otra tarjeta de crédito hasta pagar (2/3) partes del crédito del mismo.

## **¿Si pago mi deuda me deben dar mi finiquito?**

Si, usted tiene derecho a contar con un finiquito o documento en el que la institución supervisada da por finalizada la relación contractual en torno a la operación objeto de contrato en el término de 5 días hábiles. Si no le dan su finiquito, usted puede interponer un reclamo ante la institución supervisada.

## **¿Qué puedo hacer si usurpan mi identidad y usan mi tarjeta de crédito?**

Si usted ha tenido siempre en su poder su tarjeta de crédito y no ha brindado el pin (Código secreto) de la tarjeta de crédito a nadie, así como el código de seguridad de la misma, debe interponer un reclamo por los consumos no reconocidos a fin de que la institución supervisada investigue el caso. Si la institución le hace saber que no devolverá los valores y usted no está de acuerdo con lo notificado por dicha institución, puede presentar su reclamo ante la CNBS a fin de que esta investigue el caso.

## **¿Tengo alguna cobertura para pólizas de seguro por fraude en mi tarjeta de crédito?**

Si, el Reglamento de la Ley de Tarjeta de Crédito reformado en el 2017, establece que el costo de la prima de seguro por fraude no debe ser trasladado al Tarjeta-Habiente y aplicarán al Titular, como a las adicionales con extensión nacional e internacional en ambos casos.

La póliza de seguro por fraude además debe sujetarse a las siguientes coberturas mínimas:

1. Cargos indebidos por compras o retiros fraudulentos producto de la clonación o adulteración de la tarjeta de crédito o financiamiento, independientemente del medio utilizado.
2. Transferencias remotas que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el Tarjeta-Habiente asegurado está autorizado para realizar transferencias.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **No reconozco consumos cargados a mi tarjeta de crédito, duplicados a nivel nacional o internacional, ¿qué puedo hacer?**

Presentar reclamo ante la Institución Supervisada en el término de treinta días hábiles posteriores al recibo del estado de cuenta, tal como lo establece el Artículo 42 de la Ley de Tarjetas de Crédito, e ingresar gestión por rechazo de consumos no reconocidos para que, en el plazo de transacciones en disputa establecido por la Marca, la Institución le otorgue respuesta de su reclamo.

## **Fui a retirar dinero y el cajero automático no dispensó el dinero ¿Qué puedo hacer?**

Presentar reclamo ante la Institución Supervisada en el término de treinta días hábiles posteriores al recibo del estado de cuenta (En el caso de tarjeta de crédito), e ingresar gestión por rechazo de retiros por cajero automático no reconocidos para que, en el plazo de transacciones en disputa establecido por la Marca, la Institución le otorgue respuesta de su reclamo.

## **¿Robaron o hurtaron mi tarjeta, ¿Qué debo hacer?**

En ambos casos debe informar lo antes posible a la Institución Supervisada, para lo cual le darán un número de gestión. Usted debe anotar el número de gestión proporcionado, día, hora y nombre del oficial que le atendió. La institución bloqueará su tarjeta de crédito a fin de que no se siga utilizando, y le sea extendida una nueva. En el caso de robo, el cual ocurre con violencia, debe presentar la denuncia respectiva en las oficinas de la Policía Nacional. Preséntese a las oficinas de la institución supervisada y presente el reclamo y la denuncia respectiva.

## **¿Cómo funciona la cobertura mundial de hurto, robo o extravío?**

El Tarjeta-Habiente podrá autorizar al Emisor que le proporcione la cobertura mundial de hurto, robo o extravío hasta un monto acordado por las partes, el cual cubrirá usos no autorizados de al menos cuarenta y ocho (48) horas antes del aviso respectivo de pérdida, hurto, robo o extravío de su tarjeta de crédito, titular o adicional, siempre y cuando el Tarjeta-Habiente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Mantener debidamente custodiada la Tarjeta de Crédito y bajo ninguna circunstancia puede facilitar el uso de su número de tarjeta de crédito, clave, PIN o contraseña.
- b) Reportar de inmediato telefónicamente y luego por escrito, la pérdida o extravío de la tarjeta de crédito.
- c) Presentar la denuncia ante las autoridades que correspondan.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

d) Para optar a esta cobertura, el Tarjeta-Habiente deberá aceptar y pagar al Emisor el valor que se establezca en el anexo de su contrato. De no aceptar dicha cobertura, el Tarjeta-Habiente se responsabiliza y obliga al pago de todas las transacciones que se deriven por el hurto, robo o extravío de su tarjeta de crédito hasta el momento que comunicó al Emisor de tales hechos, ya que a partir de ese tiempo todas las pérdidas que se produzcan son responsabilidad del Emisor.

e) De conformidad con el Artículo 40 de la Ley, en caso de pérdida, robo, extravío, sustracción o destrucción de la tarjeta de crédito, el Tarjeta-Habiente queda obligado por sí, o la persona que él designe, a dar aviso inmediato y por los medios que este habilite al Emisor para tales efectos. El Emisor inmediatamente que reciba el aviso lo debe registrar y expedir una constancia de la misma o enviar un correo electrónico al Tarjeta-Habiente donde constate dicho aviso.

El Emisor a su vez, deberá llevar un registro de avisos de pérdida, extravío, hurto, robo o destrucción de la tarjeta de crédito, debiendo proveer al Tarjeta-Habiente un número de registro que identifique el aviso. Asimismo, deberá proceder a bloquear o cancelar la tarjeta de crédito una vez que reciba el aviso de hurto, robo o extravío, a fin de evitar que terceras personas hagan uso indebido de la tarjeta.

## **¿Puede un comercio cobrarme comisión adicional a mi compra por usar mi tarjeta de crédito?**

No, no debe haber prácticas discriminatorias en el uso de tarjeta de crédito, débito o efectivo. Si le quieren cobrar más por usar su tarjeta de crédito, usted debe informar al comercio que quiere aplicar la práctica, que hará su denuncia a la institución supervisada ya que, de acuerdo a la Ley de Tarjeta de Crédito, corren el riesgo de que el servicio a dicho comercio le sea suspendido por parte de la Institución Supervisada.

## **¿Me quitaron los puntos o millas de mi programa de lealtad, puedo reclamar?**

Las instituciones supervisadas tienen prohibido disminuir los beneficios adquiridos por su programa de lealtad, a menos que hayan caducado o proscrito.

Preguntas informativas sobre Tarjeta de Crédito (Generalidades que debe saber quién brinde la asesoría sobre el producto).





# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Qué es una tarjeta de crédito?**

Una tarjeta de crédito es un documento con el nombre de la persona que ha contratado con una Institución Supervisada, una línea de crédito con un límite de compra y un límite de crédito. El usuario puede utilizar la tarjeta de crédito en la realización de diversas compras de bienes o servicios, obligándose a restituir al emisor de la tarjeta de crédito, el valor de dichas compras.

Si el usuario paga de contado el valor total de las compras realizadas en el mes, no pagará al emisor ningún interés. Por el contrario, si el usuario paga solamente una parte del importe de las compras realizadas, obtiene un crédito por la diferencia y debe pagar el interés fijado por el emisor.

Se debe tener presente que una tarjeta de crédito no es una extensión del ingreso mensual de la persona o de su salario. El plástico es un instrumento que te permite disponer de cierta cantidad de dinero, sin tener que utilizarlo en efectivo.

## **¿Cómo accedo a una tarjeta de crédito?**

Cuando una persona desea obtener una tarjeta de crédito, se aproxima a una institución supervisada (IFS) y la solicita. Allí le entregarán un documento con los datos y requisitos para acceder al crédito. La persona completa los requisitos, los entrega a la IFS, la cual estudia los documentos entregados y decide si la persona es sujeto de crédito. En caso afirmativo firman un contrato con las condiciones y compromisos de las partes.

De manera previa a la firma del contrato, la IFS le brindará al solicitante, una copia del modelo de contrato a utilizar y le informará la tasa de interés a ser aplicada.

## **¿Para qué me puede servir una tarjeta de crédito?**

Las tarjetas de crédito sirven para diferir el pago de consumos en el tiempo. En toda economía existen necesidades, pero no todos los recursos para satisfacerlas. Es por ello que surge el crédito, como un mecanismo para proveer esos recursos a las personas o empresas que lo necesiten. Una tarjeta de crédito bien manejada, le permite a la persona alcanzar sus objetivos y permite también cumplir con los objetivos que tienen las instituciones financieras que lo otorgan. La tarjeta de crédito, en este caso, es una forma de obtener crédito para financiar sus compras.

## **¿Qué tipo de crédito constituye una tarjeta de crédito?**

Créditos de consumo: Aquellos cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios y cuya fuente principal de pago del prestatario, es un salario, sueldo, rentas, remesas o similares.





# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## ¿Qué es el contrato de tarjeta de crédito?

Es el documento en virtud del cual la institución supervisada pone a disposición de su cliente una línea de crédito para ser utilizado en un plazo mediante el uso de la tarjeta de crédito en un tiempo determinado.

En este documento se establecen las condiciones en las que se otorga el crédito, así como los derechos y obligaciones de la institución supervisada y del cliente o prestatario por lo que es muy importante que antes de firmarlo se revise y aclaren todas las dudas que pudieran surgir.

Nunca firme un contrato sin conocer y entender su contenido, una vez firmado este se constituye ley entre las partes por lo que ni usted ni la institución supervisada podrá desconocer las obligaciones que haya aceptado al momento de firmarlo.

## ¿Qué debe incluir un contrato de tarjeta de crédito?

Los contratos de créditos deben incluir básicamente las siguientes cláusulas:

- El monto contratado.
- El detalle de todos los cargos financieros que se aplicarán.
- La modalidad de la tasa de intereses nominal pactada (fija o variable).
- El plan de pagos.
- La tasa periódica.
- Los montos del servicio del crédito, aclarando cualquier modificación.
- Los intereses penales que se aplicarán en caso de mora.
- El derecho de los prestatarios a hacer amortizaciones extraordinarias o cancelar totalmente, sin recargos.
- El costo del seguro de desgravamen cuando corresponda.
- Los derechos a recibir información sobre el crédito antes, durante y después de la otorgación del crédito a tiempo de realizar el servicio del crédito o en cualquier momento que lo solicite.
- Las obligaciones del prestatario respecto del cumplimiento puntual de sus obligaciones.
- Los costos por la emisión de los documentos legales necesarios para la inscripción y liberación del bien otorgado en garantía.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## **¿Qué preguntas podría hacerle la institución supervisada para decidir sobre su tarjeta de crédito?**

Algunas preguntas que tal vez le formulen a usted cuando solicite un crédito, o que la institución con su autorización investigue son:

- ¿Cuánto tiempo ha estado en su trabajo actual?
- ¿Cuánto dinero gana mensualmente?
- ¿Cuáles son sus gastos mensuales?
- ¿Cuánto dinero tiene en su cuenta corriente y en su cuenta de ahorros?
- ¿Ha tenido una tarjeta de crédito anteriormente?
- ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?
- ¿Se le ha negado un crédito alguna vez?
- ¿Se atrasó alguna vez con los pagos de su tarjeta o de su crédito?
- ¿Qué sugerencias me pueden dar para tener en cuenta antes de solicitar un crédito?

**Lo invitamos a que se formule las siguientes preguntas antes de solicitar una tarjeta de crédito o, en cualquier caso, formule las preguntas al oficial de la institución supervisada, cuando considere que usted no cuenta con la información suficiente:**

- ¿La necesito?
- ¿Puedo esperar hasta que tenga efectivo para pagar el bien o consumo que estoy pensando comprar con la tarjeta?
- ¿Puedo obtener un crédito normal, en lugar de la tarjeta?
- ¿Cuánto más voy a pagar si compro un bien o servicio con la tarjeta de crédito?
- ¿Cuál es el costo total de la tarjeta de crédito?
- ¿Hay comisiones?
- ¿Hay pagos por membresía o renovación de tarjetas?
- ¿Cuál es el porcentaje de interés anual?
- ¿Me obligan a contratar un seguro?
- ¿Cuánto me cuesta este seguro?
- ¿Qué sugerencias me pueden dar para administrar bien mi tarjeta de crédito?



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO

## ¿Qué cuidados debo tener en el uso de mi tarjeta de crédito?

Una vez que obtenga una tarjeta crédito le recomendamos:

1. Si fuera posible, pague sus cuentas completas o el saldo de su tarjeta de crédito todos los meses. Si no puede, intente pagar más que el saldo mínimo correspondiente. Esto reducirá los cargos de financiación y el interés total pagado. Si liquida el pago de contado de las compras efectuadas durante el período o en la fecha máxima de pago, no pagará intereses.
2. Pague a tiempo para evitar comisiones por retraso y para proteger su crédito. Si no puede pagar a tiempo, llame a su IFS inmediatamente para explicar la situación. Pagar puntualmente siempre beneficia. Se ahorra importantes gastos en comisiones y le ayuda a tener un buen historial crediticio y buena reputación con su banco.
3. Siempre revise su estado de cuenta mensualmente para verificar las transacciones.
4. Llame a su IFS enseguida si sospecha que existen errores en su estado de cuenta o si detecta algunos consumos extraños.
5. Piense en la diferencia de costo si compra su bien en efectivo en lugar de utilizar la tarjeta de crédito.
6. Recuerde que una tarjeta de crédito debería facilitar al usuario, la realización de consumos sin la necesidad de cargar con el efectivo, pero que los importes totales de dichos consumos sean pagados oportunamente. También será útil en casos de emergencia.
7. No gastar más de lo que pueda pagar. El dinero que obtiene es un préstamo que hay que pagar a determinado plazo y con interés.
8. No solicite varias tarjetas de crédito a la vez. Su situación de riesgo aparece en los distintos reportes o historiales crediticios, y podría inducir a pensar que está pasando por dificultades financieras.
9. Es recomendable utilizar la tarjeta a partir del día siguiente de la fecha de corte y durante los siguientes primeros días del período, ya que será mayor el período de tiempo entre la compra y la fecha de pago.



# PREGUNTAS FRECUENTES DEL USUARIO FINANCIERO



Contáctanos

## **Tegucigalpa**

-Colonia Castaño Sur, Edificio Santa Fe, Paseo Virgilio Zelaya Rubí  
Teléfono: +504 2290-4500. Apartado Postal 20074.

-Antiguo Edificio "Castillo Poujol", Colonia Palmira, Calle Colombia  
contiguo al Colegio de Enfermeras Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A. Apartado Postal  
20074

## **San Pedro Sula**

-Banco Central de Honduras, Barrio El Centro, 5ª Ave.  
Teléfono: +504 2550-3090, +504 2550-3097

## **Choluteca**

-Edificio del Banco Central de Honduras, B. Guadalupe, Avenida Lardizábal, Calle Paz  
Barahona, Teléfono: +504 2782-9100

**Correo electrónico: [consultasgpuf@cnbs.gob.hn](mailto:consultasgpuf@cnbs.gob.hn)**

**Página Web: [www.cnbs.gob.hn](http://www.cnbs.gob.hn)**