



Banco
LAFISE

Manual de **Educación Financiera**



Índice

Bienvenida.....	3
La educación financiera en su vida.....	3
Derechos de los Usuarios Financieros.....	4
Obligaciones de los Usuarios Financieros.....	5
Decálogo para la participación activa de los Usuarios Financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de deberes	5
Características y Condiciones del Contrato	6
Cláusulas y Prácticas Abusivas	7
Procedimiento para interponer un Reclamo	8
Procedimiento para interponer una queja.....	8
Central de información crediticia.....	8
Información general sobre la Tarjeta de Crédito.....	10
Consultas Frecuentes	12
Cargos Obligatorios	14
Cargos y Programas Opcionales.....	14
¿Cómo sacar el mejor provecho a su Tarjeta De Crédito?	15
Algunos beneficios de su Tarjeta De Crédito	16
Proceso de gestión por Consumos No Reconocidos	17
Certificación De Educación Financiera Para El Uso Responsable De La Tarjeta De Crédito.....	18

Bienvenida

BANCO LAFISE, S.A., en su firme decisión de fomentar el uso responsable de sus productos y servicios financieros, le ofrece este Manual de Educación Financiera que le servirá como guía. En este manual conocerá los derechos que tiene como usuario financiero, así como consejos del buen uso y manejo de su tarjeta de crédito para apoyar sus finanzas personales.

La educación financiera en su vida

¿Qué es Educación Financiera?

Es el proceso por medio del cual los usuarios financieros y la población en general se educan para satisfacer la necesidad de contar con información clara, oportuna y mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros, los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos y desarrollar habilidades para que la toma de sus decisiones financieras sean eficaces en función a sus necesidades particulares.

¿A quiénes está dirigida la educación financiera?

La Educación Financiera está dirigida a toda la población hondureña y debe ser considerada como un bien público, porque comprende a todos los sectores sociales y es integral al requerir la participación de los actores del sistema financiero: instituciones públicas, usuarios financieros e instituciones financieras supervisadas. La Comisión Nacional De Bancos y Seguros (CNBS) como autoridad de control y supervisión del sistema financiero, es la encargada de liderar acciones necesarias para la consolidación de la educación financiera, como política de país, considerada como bien público y concebida como un proceso integral y continuo.

¿En qué beneficia la educación financiera a los usuarios y a la población en general?

La educación financiera permite:

- Conocer los derechos y deberes al contratar servicios y productos financieros.
- Conocer y entender las características y beneficios de los diferentes productos y servicios financieros.
- Mejorar la administración de los recursos.
- Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades financieras para tomar decisiones adecuadas.

¿En qué beneficia la educación financiera a Banco LAFISE?

- Construir y fortalecer la confianza en el sistema financiero.
- Dar a conocer los productos y servicios que ofrece.
- Contar con clientes y usuarios financieros informados.
- Fidelizar a sus clientes.
- Consolidar a sus productos financieros.

Derechos de los Usuarios Financieros

- Recibir un trato diligente y respetuoso de nuestra parte desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
- Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto.
- Obtener oportunamente de Banco LAFISE el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
- Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.
- La publicidad difundida de nuestra parte, será clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado.
- A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página Web de la institución.
- Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de la institución.
- Reciban justificación de la institución sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- Banco LAFISE elabora los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

Obligaciones de los Usuarios Financieros

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con nosotros.
- Proporcionar a Banco LAFISE información completa, veraz, íntegra y confiable.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con Banco LAFISE.
- Brindar un trato respetuoso al personal de la institución.

Nota: en caso de que desee conocer más información acerca de todos los derechos y obligaciones puede ingresar a la siguiente dirección www.cnbs.gob.hn

Decálogo para la participación activa de los Usuarios Financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de deberes

Se consideran buenas prácticas de los usuarios financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes las siguientes:

1. Informarse sobre las Instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
2. Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
3. Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
4. Considerar las recomendaciones emitidas por la institución financiera supervisada o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, (CNBS) sobre el uso adecuado de los productos o servicios financieros.
5. Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, exigir y conservar las copias del contrato y de todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas.
6. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
7. Requerir que los productos o servicios sean prestados bajo las condiciones ofrecidas.

8. Para su bienestar financiero evitar endeudarse.
9. Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones financieras supervisadas y a las autoridades competentes.
10. Nadie puede prohibirle su derecho a interponer un reclamo ante quien corresponda.

Características y Condiciones del Contrato

¿Qué son los contratos de adhesión?

Son aquellos en los que la institución supervisada debe cláusulas y condiciones que lo rigen, quedando el usuario en libertad de contratar o no el producto o servicio ofrecido.

¿Qué debe contener un contrato de adhesión?

Los contratos de adhesión que las instituciones financieras celebren con los usuarios financieros, deberán tener como mínimo:

1. **La descripción de producto o servicio financiero contratado:** las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
2. **Los sujetos:** Identificación y domicilio de las partes.
3. **La vigencia, condiciones y procedimientos:** para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
4. **Comisiones y tasas de interés:** Las comisiones indicando el concepto, la base y la metodología de cálculo y la periodicidad de las mismas. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
5. **Mecanismos de cobro o pago admitidos:** En caso que el cliente entre en mora, la institución implementará estos mecanismos.
6. **Plazo de prescripción:** para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo a la legislación vigente.



¿Qué tipos de contratos son contratos de adhesión?

- Contratos de Préstamo / Crédito.
- Contrato de Cuenta de Ahorro / Depósito.
- Contrato de Cuenta de Cuenta Corriente / Cheque.
- Contrato de Seguro (Póliza).
- Contrato de Crédito a utilizarse a través de Tarjeta de Crédito.
- Contrato de Tarjeta de Débito.
- Contrato de Préstamo Hipotecario.
- Contrato Privado de Intermediación Bursátil

Cláusulas y Prácticas Abusivas

- Que se restrinjan los derechos del usuario financiero o excedan los derechos de la institución financiera.
- Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad de daños.
- Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero.
- 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.
- 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.
- Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

Procedimiento para interponer un Reclamo

1. Visite una de nuestras agencias
2. Pregunte por el oficial de atención al cliente en nuestras áreas de plataforma, por las “Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas” quien gustosamente se la entregará.
3. Complete la Información solicitada en la Hoja de Reclamación, fírmela y solicite al oficial de atención al cliente dos copias selladas. La misma podrá ser acompañada por un escrito o nota complementaria en caso de ser necesario.
4. Después de 10 días hábiles puede solicitar la respuesta a su reclamo en la misma agencia donde llenó la hoja de reclamación. La Institución podrá solicitarle una prórroga de 10 días hábiles más en base a la complejidad de su reclamo.
5. 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.

Procedimiento para interponer una queja

La queja puede ser llenada mediante el libro de Quejas que se encuentra ubicado en el Área de Atención al Cliente, de todas las agencias y rapicentros que cuenta la institución de igual manera le puede solicitar al oficial al cliente para que le ingrese su Queja en nuestro sistema de Gestiones, Quejas y Sugerencias que nuestra institución a dispuestos para nuestros clientes a nivel Nacional.

Central de información crediticia

- ¿Qué es la Central de Información Crediticia?
La Central de Información Crediticia (también conocida como 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 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 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 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 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 Dirección 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 financiera supervisada que otorga el crédito reporta a la persona que lo adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.



Información general sobre la Tarjeta de Crédito

CONCEPTOS BÁSICOS

Como usuario de tarjeta de crédito, es importante que maneje algunos términos básicos para la mejor comprensión del funcionamiento de su tarjeta de crédito:



- **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 banco emisor, a quien el tarjetahabiente le debe pagar en una fecha estipulada.
- **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 estos puedan aceptar tarjetas de crédito como medio de pago por los productos o servicios.
- **Franquicias**
Son las empresas propietarias de marcas como: VISA, Mastercard, etc.

- **Comercios Afiliados**

Son instituciones públicas o privadas, también conocidas como establecimientos comerciales que se afilian para aceptar tarjetas de crédito en sus respectivos negocios o puntos de servicio.

- **Tarjetahabientes**

Son personas que poseen una tarjeta de crédito emitida a su nombre y que compran bienes y/o servicios en los comercios afiliados utilizando 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 emitir una tarjeta de crédito 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 autoriza realizar con su tarjeta de crédito.

- **Retiros de efectivo**

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

- **PIN**

Número de identificación personal (Clave) para el uso de cajeros automáticos.

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

También conocido como código de seguridad, es un código numérico de tres dígitos impreso sin relieve en el reverso de la tarjeta de crédito, el cual es requerido para las compras donde no hay presencia física de la tarjeta, por ejemplo compras por internet.

Consultas Frecuentes

A continuación, le 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?

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. El tarjetahabiente hace uso de la tarjeta de crédito a través de los comercios afiliados.

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 en una fecha máxima.

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 el pago mínimo dentro de la fecha máxima, el emisor le cargará intereses por financiamiento y además realizará las gestiones de cobro necesarias, perjudicando el historial de crédito del tarjetahabiente y queda sujeto a la aplicación de otros cargos autorizados por ley y aceptados por el tarjetahabiente.

¿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 encontrará:

- **Límite de crédito:**
Es el monto de la línea de crédito autorizada por el emisor al tarjetahabiente.

- **Fecha de corte:**
Es el día en que el emisor establece hacer un cierre de las transacciones que se han realizado en un mes. La fecha siempre será fija.
- **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.
- **Pago mínimo:**
Es el monto mínimo a pagar en el mes por el tarjetahabiente, el cual debe realizarse dentro de la fecha máxima de pago.
- **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.
- **Saldo Vencido:**
Es el valor del pago mínimo del estado de cuenta anterior no pagado dentro de la fecha máxima de pago.
- **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 caída del sistema para validar la compra o por un error en la digitación de la compra.

¿Qué son las compras o autorizaciones flotantes?

Son las transacciones que fueron autorizadas en algún comercio y que aún no han sido aplicadas a la cuenta del cliente, por lo tanto aún no aparecen en los estados de cuenta, pero si afectan el saldo disponible de la tarjeta de crédito.

Cargos Obligatorios

Membresía:

Es el cobro anual por el uso de la tarjeta de crédito, si su tarjeta es de uso local el cargo será en moneda local, si su tarjeta es de uso internacional, el cargo se podrá realizar en dólares o en moneda local a la tasa de venta del dólar del día en que se aplique la transacción.

Seguro de Deuda:

Es el valor pagado por el tarjetahabiente para asegurar el saldo de la deuda en caso de fallecimiento, el costo anual podrá efectuarse para comodidad del cliente en forma mensual, en dólares o en moneda local a la tasa de venta del dólar del día en que se aplique la transacción.

Nota: La periodicidad y el monto de estos cargos obligatorios serán aplicados según las condiciones pactadas en su contrato.

Cargos y Programas Opcionales

Programa de Hurto, Robo y Extravío:

Es un programa que protege al tarjetahabiente desde 48 horas antes al reporte de bloqueo de su tarjeta de crédito sobre transacciones efectuadas cuando su tarjeta fue hurtada, robada o extraviada, el costo anual podrá efectuarse para comodidad del cliente en forma mensual, en dólares o en moneda local a la tasa de venta del dólar del día en que se aplique la transacción. Este valor será cargado según las condiciones pactadas en el contrato.

Programa de Asistencia:

Es un programa que brinda asistencia médica, vial, hogar entre otros; a todos los tarjetahabientes y sus beneficiarios las 24 horas del día, los 365 días del año. El cargo por el costo de este programa de asistencia se realiza de forma mensual.

¿Cómo sacar el mejor provecho a su Tarjeta De Crédito?

1. Si tiene disponibilidad de efectivo para pagar el saldo total de sus consumos, pague antes de la fecha límite para evitar el cobro de intereses.
2. Si no puede pagar el total de sus consumos, pague lo más que pueda para reducir los cargos por intereses.
3. Utilice su tarjeta sólo como medio de pago y no como forma de financiamiento .
4. Aproveche la bonificación de puntos, dinero en efectivo, descuentos, promociones que ofrece su tarjeta.
5. Mantenga su deuda en constante supervisión y busque tenerla nivelada con sus ingresos.
6. Asegúrese de pagar al menos el monto mínimo en la fecha requerida para evitar el pago de cargos adicionales.
7. Lleve el control de sus compras y guarde sus comprobantes de compra para saber con exactitud cuánto ha gastado.
8. Procure gastar menos de lo que gana, con el fin de no desbalancear su economía y evitar el pago de intereses.



Algunos beneficios de su Tarjeta De Crédito

- Los beneficios son mayores cuando aprende a utilizar su tarjeta de crédito de forma apropiada y realiza sus pagos de forma puntual.
- Además le 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 obtener.
- Asimismo, le proporciona seguridad, sencillez, conveniencia y control en sus gastos.

Planes de recompensa e incentivos:

1. Acumulación de Puntos
2. Descuentos en comercios y rubros específicos
3. Promociones especiales
4. Programas de extrafinanciamientos en efectivo a tasa preferencial y programas de extra financiamientos con tasa cero
5. Compras por Internet



Proceso de gestión por Consumos No Reconocidos

Una vez recibido el estado de cuenta el cliente tiene máximo 30 días para presentar su gestión sobre transacciones no reconocidas registradas en su cuenta, para lo cual deberá de considerar lo siguiente:

- a.** Deberá remitirse a las oficiales de servicio al cliente en nuestras agencias a nivel nacional.
- b.** Según sea la naturaleza de su caso, se le podrá solicitar la siguiente información:
 1. Carta de gestión (Formato se lo proporcionarán en la agencia)
 2. Fotocopia de identidad
 3. Pasaporte (aplica para transacciones en el extranjero)
 4. Denuncia de la DGIC (Aplica para casos de hurto, robo y extravió)
 5. Copia mutilada de la tarjeta de crédito o débito (para validar que el cliente ha mantenido en adecuada custodia su tarjeta) o carta de descargo por no entrega de la misma.
 6. Otros documentos que soporten la gestión.
- c.** La oficial de servicio al cliente le deberá entregar al cliente evidencia de gestión ingresada.
- d.** El tiempo estimado promedio para una resolución es de 45 días hábiles, sin embargo durante este tiempo el cliente recibirá un crédito temporal igual a los valores no reconocidos en su cuenta, a fin de que no se generen cargos y/o intereses por falta de pago de los mismos.
- e.** Las posibles resoluciones finales son:
 1. Casos donde se confirma la existencia de fraude, se procederá a acreditar la totalidad de los valores no reconocidos.
 2. Casos de hurto, robo y extravió serán sujetos de la siguiente forma:
- i.** Clientes con Cobertura del Programa de Hurto, Robo y Extravió, reconocimiento y crédito del 100% de las transacciones efectuadas 48 horas antes del bloqueo de la tarjeta de crédito, hasta el monto máximo definido en el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y uso por medio de tarjeta de crédito.
- ii.** Clientes sin cobertura del Programa de Hurto, Robo y Extravió, serán responsabilidad del cliente, salvo en los casos donde las transacciones se hayan efectuado posteriormente del bloqueo solicitado por el tarjetahabiente.

¡Ahora todo es digital!

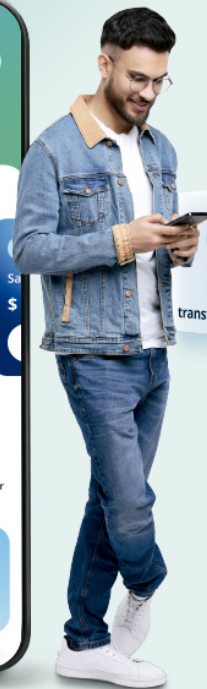
Descarga LAFISE Digital



Disponible en
App Store



Disponible en
Google Play



LAFISE

Presencia regional

Desde
1985

12
Países con
operaciones

+200
Oficinas y
Sucursales

+8,000
Colaboradores
comprometidos



Miami
Casa Matriz



Mexico



Guatemala



El Salvador



Honduras



Nicaragua



Costa Rica



Panamá



República
Dominicana



Colombia



Venezuela



España



Contáctanos      lafise.com