

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Guatemala, C.A.

**LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS LE RECOMIENDA PARA
EL MEJOR MANEJO DE:
CUENTAS DE DEPÓSITOS**

- a) Cuando retire efectivo de una entidad financiera no lo comente con personas que no sean de su plena confianza. Cambie constantemente las horas para sus desplazamientos y rutas que vaya a utilizar, evite la rutina.
- b) Mientras espera la entrega de su dinero observe dentro de la oficina la actitud de otras personas, especialmente clientes que se encuentran a su alrededor, ya que muchos delincuentes se ubican dentro de las filas de clientes para observar quiénes sacan dinero y poderlos atracar en la vía pública.
- c) Al realizar retiros no guarde el dinero en un solo sitio, procure distribuirlo en diferentes partes.
- d) Una vez se retire de la entidad financiera, observe los alrededores de la vía pública y si detecta personas sospechosas o personas que se movilizan en motocicletas, retorne a la entidad financiera y solicite la presencia policial.
- e) Cuando no tenga planificado utilizar la chequera se sugiere dejarla en casa u oficina en lugar seguro.
- f) Si se detecta alguna irregularidad en el manejo de su cuenta, comuníquelo al banco inmediatamente y requiera los estados de cuenta a la fecha.
- g) Si pierde o le roban su chequera o piensa que es víctima de un fraude, comuníquelo inmediatamente al banco.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Guatemala, C.A.

- h) Mantenga a su alcance los números de teléfono de la entidad bancaria para cualquier comunicación que se requiera.
- i) En caso de ser víctima de un robo o fraude, le recordamos que debe efectuar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

- a) Cuando sea posible, use cajeros automáticos con los cuales está familiarizado. De lo contrario, use los cajeros automáticos que cuenten con iluminación adecuada y en localidades donde se sienta seguro.
- b) Observe sus alrededores detalladamente antes de acercarse a un cajero automático. No use el cajero automático si observa individuos sospechosos en sus alrededores o si el área se encuentra muy aislada.
- c) Observe si algo parece fuera de lo normal o sospechoso con respecto al cajero automático indicando que posiblemente fue alterado. No use el cajero automático si tiene algún elemento adjunto a la abertura donde se inserta la tarjeta o al teclado. Verifique si hay instrucciones inusuales en la pantalla de visualización y si existen pantallas en blanco sospechosas. Si usted sospecha que alguien ha perturbado el cajero automático, diríjase a otro cajero automático e infórmele al banco.
- d) Evite los cajeros automáticos que tengan mensajes o letreros fijados en ellos indicando que las instrucciones de la pantalla han sido cambiadas, especialmente si el mensaje está anunciado arriba de la lectora de tarjetas.
- e) Tenga cuidado cuando personas desconocidas le ofrecen ayuda en un cajero automático, aunque su tarjeta sea retenida o esté teniendo dificultad con la transacción. No debe dejar que nadie lo distraiga mientras se encuentra realizando la transacción.
- f) Nunca fuerce su tarjeta en la ranura donde se inserta la misma.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Guatemala, C.A.

- g) Cambie su PIN periódicamente, y si estima que alguien lo está utilizando, cámbielo inmediatamente.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

- a) No entregue información personal en encuestas telefónicas o por otros medios.
- b) Tenga cuidado en el manejo de sus documentos personales.
- c) Asegúrese de firmar su tarjeta inmediatamente después de su recepción.
- d) Mantenga su tarjeta y documentos de identificación en un lugar seguro y bajo su control.
- e) Observe mientras los cajeros de comercios procesan su tarjeta y asegúrese que no la pasan electrónicamente por dos dispositivos distintos: si eso ocurre, póngase inmediatamente en contacto con su banco o entidad emisora de tarjeta de crédito y repórtelo al establecimiento.
- f) Cancele las tarjetas que no use, pregunte a su emisor sobre el proceso.
- g) Revise periódicamente el estado de su cuenta de depósitos.
- h) Mantenga a su alcance los números de teléfono de la entidad bancaria para cualquier comunicación que se requiera.
- i) No proporcione su número de tarjeta de débito o crédito por teléfono o a través de Internet, a menos que esté negociando con una empresa de buena reputación, o usted ha iniciado la llamada o está seguro de la identidad de la persona que lo ha llamado y de la empresa a que pertenece.
- j) Reporte inmediatamente a la entidad emisora de la tarjeta en caso de robo o extravío de la misma.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Guatemala, C.A.

- k) Al crear su contraseña o clave no la vincule con datos personales, fácilmente accesibles como fecha de cumpleaños, nombre de familiares o de mascotas, etc.
- l) Memorice el Número Personal de Identificación (PIN) o número secreto, que necesite para realizar determinadas operaciones con su tarjeta, nunca lo escriba en la tarjeta, tampoco lo facilite a otra persona ni lo lleve escrito.
- m) Cambie su PIN periódicamente, y si estima que alguien lo está utilizando, cámbielo inmediatamente.
- n) En caso de ser víctima de un robo o fraude, le recordamos que debe presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

PRÉSTAMOS Y TARJETAS DE CRÉDITO

- a) Lea su contrato con detenimiento para verificar la tasa de interés aplicable, la base sobre la cual se calcula, así como de las diferentes tasas de interés y recargos que le cobrarían al momento de encontrarse su financiamiento en mora o en cobro jurídico.
- b) Realice cálculos matemáticos para verificar si la tasa de interés pactada concuerda con la cantidad cobrada.
- c) Solicite una tabla de amortización de su préstamo y/o extrafinanciamiento.
- d) Realice sus pagos en las fechas pactadas para no incurrir en mora.
- e) Consulte la tasa de interés que publica la SIB y las de las entidades supervisadas para establecer la mejor opción.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Guatemala, C.A.

CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS

- a) No se quede con dudas, antes de contratar un seguro pregunte a la empresa de seguros sobre cualquier término o aspecto que no le quede claro hasta que confirme haberlo comprendido como por ejemplo:
- Cómo funciona el seguro que desea contratar.
 - Qué coberturas le otorga.
 - Exclusiones y restricciones aplicables.
 - Forma en que opera el deducible.
 - Derechos y obligaciones.
 - Costos del plan.
 - Moneda en que se manejará el producto o servicio.
 - Opciones para el pago de la prima.
 - Mecanismos para dilucidar diferencias.
 - Verifique que la información proporcionada verbalmente por el agente sea la contenida en la póliza.
- b) Al contratar la póliza y reportar un siniestro, debe informar a la aseguradora con veracidad para evitar problemas en el pago del reclamo por declaraciones falsas o inexactas.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Guatemala, C.A.

- c) Recuerde que una cotización no implica aceptación del riesgo por parte de la compañía, pues para que un riesgo sea aceptado, el prospecto debe pasar por un proceso de selección y suscripción de la póliza. De igual forma, el usuario no está obligado a realizar la compra del seguro cotizado.

- d) Considere que la relación con la aseguradora se perfecciona desde el momento en que el asegurado o contratante recibe la aceptación del asegurador.