



Medios de pago





Publicación de distribución gratuita y con fines informativos. La Superintendencia de Bancos no se hace responsable por los usos que se le dé o las decisiones que se tomen, basadas en la información publicada. Se autoriza la reproducción del texto siempre y cuando no sea para fines comerciales o lucrativos y citando la fuente.

Introducción

La Superintendencia de Bancos

pone en sus manos este fascículo sobre medios de pago.

La intención es darle una herramienta de apoyo para el manejo adecuado de sus finanzas personales.

En un mundo tan complejo y globalizado como el que vivimos, se hace necesario investigar cómo funciona el sistema financiero, los productos y servicios que este ofrece. El efecto será un buen manejo de las finanzas personales basada en la adecuada planificación. En ese sentido, la **Superintendencia de Bancos** ha impulsado el Programa de Educación Financiera para coadyuvar a que los usuarios tomen decisiones basados en una mejor información.

Es importante aclarar que la expresión finanzas personales se refiere a:

- El conjunto de recursos, bienes o dinero que tiene una persona para realizar una serie de actividades en su vida diaria.
- La forma de manejar y distribuir recursos, bienes o dinero.
- La manera como ese manejo o distribución del dinero repercute en el bienestar de la persona.

En el tratamiento y aplicación de temas financieros es importante considerar los valores necesarios para tomar decisiones. Los valores son cualidades inherentes a la persona y se manifiestan en la forma de actuar en cualquier campo de acción; en tal sentido, el ámbito financiero no es la excepción. Al respecto, se presentan los siguientes valores como ejes transversales del manejo financiero.

- **Responsabilidad:** consiste en asumir las consecuencias del acto intencionado, resultado de las decisiones que se toman y aceptan; es obrar de manera consistente a las ideas propuestas.
- **Respeto:** es la consideración que se debe hacia sí mismo y hacia las demás personas; es un valor que nos lleva a honrar la dignidad de los demás y atender sus derechos.
- **Confianza:** proviene de la conjunción de las palabras “con fe”. Implica fe en que alguien cumplirá lo convenido. La confianza es la base de las buenas relaciones interpersonales e institucionales. Se basa en el respeto mutuo y la responsabilidad ante los compromisos con los demás.
- **Honestidad:** implica, entre otras actitudes, administrar adecuadamente lo que se tiene a cargo; ser honestos consigo mismo y los demás respecto a los compromisos que se asumen.
- **Orden:** es organizar tanto el tiempo como el espacio y los recursos.

Tarjeta de crédito

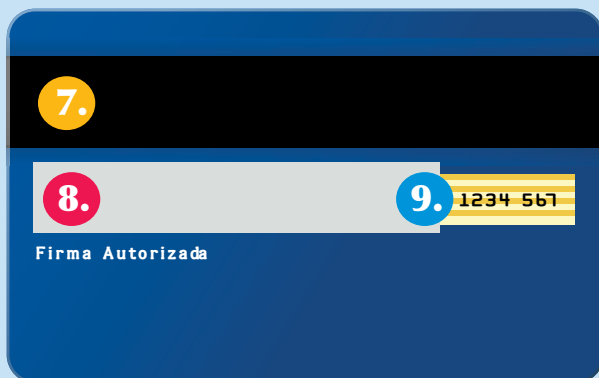
Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología otorgado por un emisor, que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito, como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados.

Puede ser emitida por una institución bancaria, una cooperativa o un emisor especializado en tarjetas de crédito.

Su tarjeta de crédito no es dinero extra, es una línea de crédito, que funciona como un préstamo reutilizable.



Características:



1. Marca del emisor.
2. Denominación o nombre comercial de la institución emisora de la tarjeta de crédito.
3. Chip u otro dispositivo de seguridad.
4. Número único que identifica la tarjeta.
5. Nombre del tarjetahabiente.
6. Mes y año de vencimiento.
7. Banda magnética con la información.
8. Espacio para colocar la firma.
9. Código o dispositivo de seguridad.

Firme la tarjeta al momento de recibirla, es una medida de seguridad.

Términos clave para el buen uso de su tarjeta de crédito

Fecha de corte

Fecha límite definida para establecer en el estado de cuenta la acumulación de transacciones y sus respectivos valores, durante un periodo determinado.

Pago de contado

Monto indicado en el estado de cuenta, a la última fecha de corte, que el tarjetahabiente debe pagar, a más tardar, en la fecha límite de pago, para no incurrir en cargos de intereses.

Límite de crédito

Monto máximo de la línea de crédito que el emisor autoriza al tarjetahabiente, para utilizar conforme las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta de crédito.

Estado de cuenta

Es el documento emitido por el emisor, de forma física o electrónica referido a un período determinado, que contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados, de conformidad con los contratos celebrados.

Fecha límite de pago

Fecha máxima establecida para que el tarjetahabiente efectúe al menos el pago mínimo referido a la fecha de corte.

Tasa de interés

Porcentaje de interés anual, mensual, o su equivalente según el período que se pacte en el contrato respectivo, que se aplica al saldo de capital financiado, conforme lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito, como retribución para el emisor por el uso de capital.

Pago mínimo

Cuota que cubre parcialmente la amortización del capital del saldo pendiente de pago de la línea de crédito, utilizada según el plazo de financiamiento, el monto de intereses a la tasa pactada, comisiones y otros cargos convenidos, que el tarjetahabiente debe pagar al emisor por el uso de la línea de crédito, a más tardar en la fecha límite de pago, para no incurrir en mora.

Saldo

Cantidad que se adeuda a la fecha de corte.

Extrafinanciamiento

Crédito adicional, vinculado a la tarjeta de crédito otorgado al tarjetahabiente titular en condiciones y plazos que pueden ser distintos a la línea de crédito.



Antes de adquirir una tarjeta de crédito

1.
Revise las
condiciones que
le ofrecen los
emisores.

5.
Conozca cuántos
retiros de efectivo
puede hacer sin
comisión.

2.
Infórmese
sobre las tasas
de interés.

4.
Lea el contrato de
la tarjeta antes de
firmarlo.

3.
Elija la tarjeta
que más se
adapte a sus
necesidades.



Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente. El emisor, el tarjetahabiente y el fiador, si lo hubiere, formalizarán por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo, conforme a las condiciones pactadas. Los contratos de tarjeta de crédito tendrán la calidad de títulos ejecutivos y los mismos no necesitan firma legalizada.



1.

Utilícela para facilitar sus pagos dentro de su presupuesto.



2.

Revise los estados de cuenta y verifique consumos, retiros y pagos realizados.



3.

Lleve un registro de sus compras y retiros.



4.

Procure pagar todos los consumos, de lo contrario acumulará los pagos por los consumos o compras realizadas, más intereses y otros cargos que apliquen.



5.

No la considere dinero extra, es una línea de crédito (muy similar a un préstamo), que al utilizarla debe de pagar en el tiempo y condiciones pactadas.



6.

Cubra puntualmente sus pagos.



7.

Revise su estado de cuenta y el plazo que tiene para presentar objeciones a operaciones.



8.

Tenga a la mano los números de teléfono del emisor de la tarjeta para reportar el robo o extravío de la misma o para hacer sus consultas y gestiones.



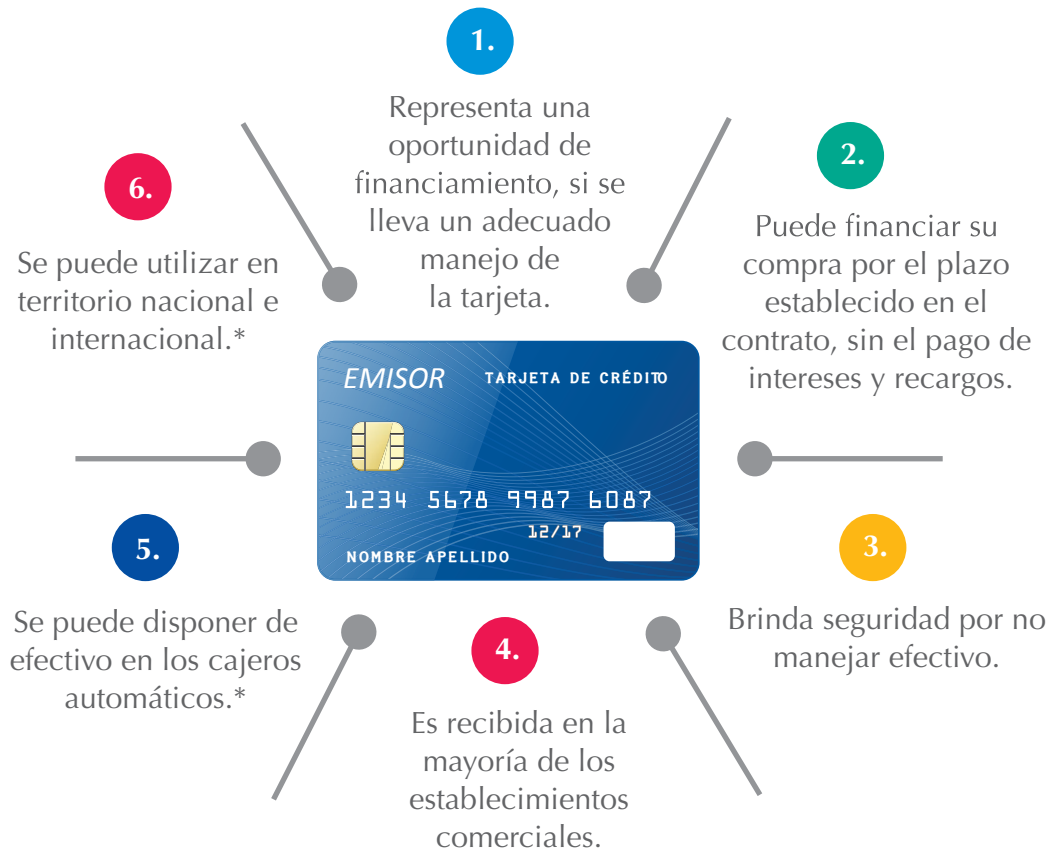
El emisor deberá celebrar convenio de pago cuando:

- Identifique, durante la vigencia del financiamiento, que el tarjetahabiente no se encuentra en la capacidad de atender dos o más pagos oportunos, o que la deuda contraída ha arribado al ciento cincuenta por ciento (150%) del límite de crédito que se le tiene autorizado.
- El tarjetahabiente no esté de acuerdo con la modificación de la tasa de interés establecida por parte del emisor.
- Las condiciones del contrato original varíen y el tarjetahabiente se vea afectado de manera negativa y no pueda pagar la totalidad de la deuda que tiene contraída.

El contrato entre el emisor y el tarjetahabiente debe contener, entre otras, las cláusulas sobre los aspectos siguientes:

- 1 Límite de crédito;
- 2 Área geográfica de uso de la tarjeta de crédito;
- 3 Plazo del contrato;
- 4 Tipo de moneda;
- 5 Tasa de interés del financiamiento y forma de cálculo, así como, la tasa efectiva anual equivalente;
- 6 Tasa de interés por mora y forma de cálculo;
- 7 Tarifas de comisiones y otros cargos;
- 8 Información relativa al estado de cuenta;
- 9 Cobros que el emisor realice por cuenta de terceros;
- 10 Fecha límite de pago;
- 11 Derechos y obligaciones del emisor y del tarjetahabiente;
- 12 Manera de proceder en caso de robo, hurto, fraude, extravío, clonación o uso no autorizado de la tarjeta;
- 13 Condiciones y procedimiento para las objeciones a operaciones contenidas en el estado de cuenta;
- 14 Causales de terminación del contrato;
- 15 Pago mínimo y forma de determinarlo;
- 16 Cuota por seguro si lo hubiere;
- 17 Comisión o cargo por retiro en efectivo con la tarjeta de crédito;
- 18 Premios y bonificación por el uso de la tarjeta, cuando corresponda;
- 19 Cargo anual por membresía o por uso de la tarjeta de crédito, si lo hubiere.

Beneficios de tener una tarjeta de crédito



*Según condiciones y cargos que establezca el emisor.

Obligaciones del tarjetahabiente

1. Suscribir el contrato con el emisor;
2. Firmar de inmediato la tarjeta de crédito proporcionada, si procede;
3. No divulgar las claves de acceso y códigos, así como resguardarlos con la debida diligencia;
4. Realizar los pagos según lo estipulado en el contrato;
5. Requerir los comprobantes, cuando aplique y verificar el importe y veracidad de las transacciones y demás documentos de compra de bienes, servicios y retiros de dinero en efectivo;
6. Revisar el estado de cuenta y comunicar al emisor cualquier inconformidad con el mismo dentro de los plazos establecidos;
7. Velar por el correcto uso de la tarjeta de crédito;
8. Indicar a la entidad emisora la forma en que desea recibir el estado de cuenta o cualquier otra información pertinente, así como informar de cualquier cambio de dirección física o electrónica, teléfono y cualquier otro medio de localización;
9. Reportar a la entidad emisora el robo, hurto, comportamiento inusual o extravío de la tarjeta de crédito;
10. Proporcionar al emisor la documentación e información periódica u ocasional que le requiera;
11. Verificar las tasas de interés y otros cargos que pudieran ser efectuados por el emisor.

Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un medio de pago que los bancos entregan al abrir una cuenta (de ahorro o monetaria), en la que el cuentahabiente deposita cierta cantidad de dinero, del cual puede disponer posteriormente. Su tamaño y forma es igual al de una tarjeta de crédito.

¿Por qué es útil tener una tarjeta de débito?

1. Evita que lleve efectivo.

2. Gasta solo lo que tiene en su cuenta.

3. Realiza sus compras sin pagar intereses.

4. Puede retirar efectivo en cajeros automáticos.*

5. Administra mejor su dinero.

6. Controla sus gastos.

7. No implica que adquiera una deuda.

*Se debe consultar en la entidad los cargos y comisiones por este servicio.

Para un mejor uso, tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. Cuídela porque es su dinero, salario o su ingreso, no es un crédito.
2. Realice sus compras con tarjeta de débito para evitar llevar efectivo.
3. Conozca las comisiones por uso de la tarjeta de débito.
4. Lleve un registro de sus retiros y consumos.
5. Conozca las comisiones por realizar retiros.
6. Conozca cuáles son los cajeros en los que puede hacer retiros.
7. Memorice el Número de Identificación Personal (PIN) y no lo divulgue.
8. En caso de robo o extravío, repórtelo de inmediato a su banco.
9. Revise su estado de cuenta y conozca el plazo para solicitar las aclaraciones que considere necesario.

Diferencias entre una tarjeta de crédito y una tarjeta de débito



Tarjeta de débito

- Medio de pago que entregan los bancos al momento de abrir una cuenta de depósitos –ahorro o monetaria–.
- El usuario deposita cierta cantidad de dinero del cual podrá disponer posteriormente.
- El usuario utiliza el dinero que tiene en su cuenta de ahorro o monetaria.



Tarjeta de crédito

- Permite al tarjetaahabiente utilizar una línea de crédito que le ha sido otorgada, según su capacidad de pago, por el emisor para ser utilizado como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados.
- Se trata de una línea de crédito (muy similar a un préstamo), que al utilizarla se debe pagar en el tiempo acordado a la entidad financiera o emisor.



Tarjeta prepago

Es aquella en la que se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta. Se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el valor cargado, como celulares y transporte.

También hay tarjetas prepago electrónicas que facilitan la adquisición de bienes y servicios a través de Internet.



Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos o “ATM”, por sus siglas en inglés (*Automatic Teller Machine*), son máquinas conectadas a un banco en donde se pueden realizar diversas operaciones financieras, ahorrándonos con ello el tener que acudir al banco.

Generalmente, se encuentran instalados junto o dentro de los bancos, en supermercados, centros comerciales, gasolineras y otros puntos estratégicos.

En los cajeros automáticos se pueden efectuar operaciones como:

- retiros de efectivo,
- consulta de saldos y movimientos
- cambio del Número de Identificación Personal (PIN).

Por lo general operan las 24 horas del día los 365 días del año.

Para utilizar un cajero automático

- Inserte o deslice la tarjeta de crédito o débito en la ranura.
- Teclee el PIN y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.
- Como todo servicio, su uso tiene un costo.
 - Recuerde que el servicio tiene un costo. Si utilizamos cajeros del banco donde contratamos la cuenta, pagaremos una comisión menor. O bien, tendremos la oportunidad de realizar un número determinado de operaciones mensuales, sin costo.
 - Si el cajero no es del banco donde está nuestra cuenta, pagaremos una comisión más alta.

Para utilizar cajeros automáticos, tome en cuenta lo siguiente:

Utilice cajeros automáticos con los cuales está familiarizado.

Observe a su alrededor antes de acercarse a un cajero automático.

Observe si algo parece fuera de lo normal o sospechoso con respecto al cajero automático, indicando que posiblemente fue alterado.

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.

Tenga cuidado cuando personas desconocidas le ofrecen ayuda.

Nunca fuerce su tarjeta en la ranura donde se inserta la misma.

Memorice su PIN y cámbielo periódicamente.



Los servicios financieros móviles, ofrecidos en el sistema financiero supervisado, consisten en la realización de operaciones y transacciones financieras utilizando un dispositivo móvil. Para ello, el usuario debe contar con una cuenta de depósito de ahorro o monetaria, o bien, una línea de crédito.

Infórmese sobre las ventajas de realizar operaciones y transacciones de una cuenta de depósito o de una línea de crédito, por medio de un dispositivo móvil que utilice servicios de telefonía.

Tome las medidas de seguridad pertinentes para evitar que extraños puedan acceder a sus cuentas.

Recuerde estar bien informado al tomar sus decisiones, lea los documentos y contratos antes de firmarlos.



Ventajas de usar servicios financieros móviles

1. Puede realizar pagos para la adquisición de bienes y servicios.
2. Le facilita realizar los pagos cotidianos, desde su dispositivo móvil, en el lugar que se encuentre, como la comodidad de su hogar.
3. Ahorra tiempo y dinero, ya que evita movilizarse para realizar operaciones o transacciones y puede efectuarlas en el horario que le convenga.



Para el uso de servicios financieros móviles, considere los aspectos siguientes:

1. Mantener altos niveles de seguridad respecto del acceso al dispositivo móvil que utilice para realizar operaciones o transacciones móviles.
2. No revele sus claves de acceso.
3. No almacenar información personal, incluyendo su información de cuentas bancarias o claves, en su dispositivo móvil.
4. En el caso de extraviar su dispositivo móvil, notificar a la institución financiera inmediatamente, para solicitar bloqueo del servicio financiero móvil.
5. Revisar periódicamente los saldos y movimientos de su cuenta.



Cheques

Es un documento a través del cual podemos disponer del dinero que hemos depositado en una cuenta de banco.

En una operación con cheque intervienen tres figuras:

El librador es la persona que ordena que se efectúe el pago.

El beneficiario es la persona a favor de quien se emite el cheque, que puede ser un nombre determinado o al portador.

El banco librado es quien paga el cheque.

Básicamente fueron tres las necesidades que dieron origen a utilizar cheques en lugar de efectivo:

- **Seguridad:** evitar el riesgo de llevar efectivo.
- **Disponibilidad:** contar con fluidez para efectuar operaciones comerciales.
- **Control:** contar con herramientas para un mejor control del dinero.

Contenido del cheque

1. La mención de ser cheque
2. Lugar y fecha en que se expide
3. Orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero
4. Nombre del banco librado
5. Nombre del beneficiario
6. Firma del librador o cuentahabiente

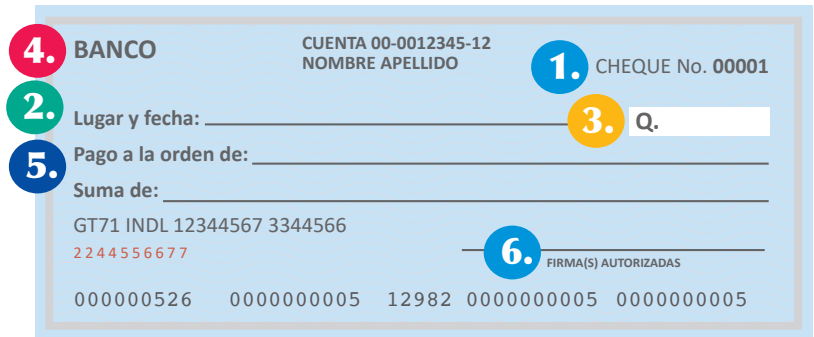


Diagrama de un cheque con los campos numerados del 1 al 6 correspondientes a la lista de contenido:

- 1. CHEQUE No. 00001
- 2. Lugar y fecha: _____
- 3. Q. _____
- 4. BANCO CUENTA 00-0012345-12 NOMBRE APELLIDO
- 5. Pago a la orden de: _____ Suma de: _____ GT71 INDL 12344567 3344566 2244556677
- 6. FIRMA(S) AUTORIZADAS

000000526 0000000005 12982 0000000005 0000000005

Al momento de extender o librar un cheque, debe tener la seguridad de contar con fondos suficientes para evitar el pago de comisiones y tener presente que el beneficiario puede cobrarlo en cualquier momento. Asimismo, es conveniente descontar de inmediato el importe del mismo al saldo de su cuenta.

Período para el cobro de cheques

- Dentro de los primeros 15 días calendario a partir de la fecha de emisión.
- Si el cheque no se hubiera cobrado en el tiempo indicado, el banco deberá pagarlo si tiene fondos suficientes del librador, siempre que el cheque se presente dentro de los seis meses que sigan a su fecha y no haya sido revocado.

Tipos de cheques

Cheque de caja o de gerencia: es el que expide un banco para pagarlo en sus propias dependencias. El cliente entrega al banco la cantidad de dinero por la que expide el cheque y se paga ahí mismo o puede depositarse en una cuenta del beneficiario. Se debe expedir a nombre de una persona, no al portador y no es negociable.

Cheque certificado: es aquel que lleva la certificación del banco garantizando que tiene fondos suficientes para pagarse. El cuentahabiente es el único que puede solicitar la certificación al banco, siempre y cuando tenga su cuenta ahí. Este tipo de cheque debe ir a nombre de una persona o empresa, no al portador y no es negociable.

Cheque de viajero: este cheque puede ser adquirido en un banco local y es expedido por un banco extranjero para que lo paguen sus sucursales o corresponsales en Guatemala o en el extranjero. Para cobrarlos se debe presentar una identificación personal y, en el extranjero, debe ser el pasaporte.

Cheque de abono en cuenta: aquel en el que el librador o el tenedor inserta la leyenda “para abono en cuenta”, con lo que automáticamente no es negociable ni puede ser pagado en efectivo, solo debe ser abonado en cuenta.

Nota: En los cheques cualquier tenedor podrá limitar su negociabilidad, estampando la leyenda: “No negociable”.

Recomendaciones para el uso de su chequera:

1. Al recibir su chequera, revise que esté sellada y cuente los cheques.
2. Guarde su chequera en un lugar seguro.
3. Cada vez que expida un cheque, anote los datos en el talonario de la chequera.
4. Concilie sus estados de cuenta con el talonario.
5. Reporte inmediatamente a su banco el robo o extravío de cheques.
6. Nunca firme un cheque en blanco.

Recomendaciones sobre el cuidado de sus documentos:

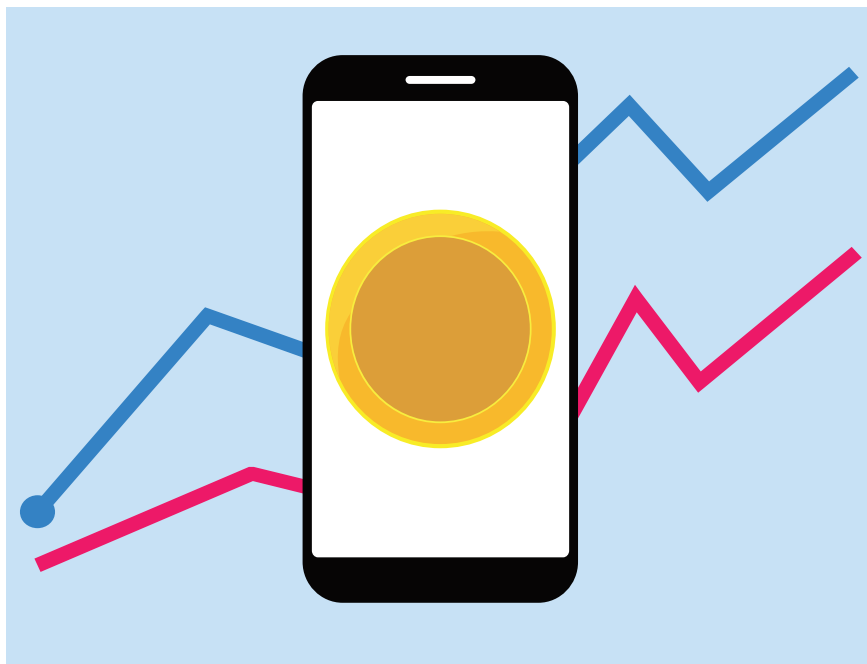
1. Sea precavido con sus documentos, son su identidad.
2. Sea precavido con sus medios de pago, son su dinero.

Cuide sus cheques y evite cobros con firmas falsificadas.

Dinero electrónico (E-Money)

Es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país, que se intercambia principalmente, a través de dispositivos móviles.

Tiene características similares al dinero en efectivo, ya que es aceptado como medio de pago y reconocido como medio de acumulación de valor.



Características del dinero electrónico:

Se emite a la recepción de fondos por un monto con un valor no menor al valor del dinero electrónico emitido.



Se almacena en un dispositivo electrónico. Por ejemplo: un chip, una tarjeta prepago, teléfono celular, reloj inteligente o en un sistema de cómputo.



Puede convertirse en efectivo.



Instrucciones: Explique cuál es la diferencia entre una tarjeta de débito y una de crédito.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Medios de pago

La Superintendencia de Bancos
pone en sus manos este fascículo sobre los medios de pago,
que constituye una herramienta que le ayudará a tomar mejores decisiones.

Cada decisión financiera conlleva un beneficio o un riesgo,
los cuales nos permiten trazar un camino personal y familiar.

Es importante contar con toda la información posible antes de tomar esa decisión.



Oficina Central | **Oficina Zona 13**
9.ª Avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A. | 15 avenida 7-18, zona 13, Edificio Zepto, nivel 3, Guatemala, C. A.

PBX.: (502) 2429-5000 / (502) 2204-5300
Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 h

