



Folleto de Educación Financiera

www.assanet.com.hk



Educación Financiera

Concepto

Proceso de aprendizaje en donde los usuarios financieros y la población en general cuentan con información clara, oportuna y logran 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 sea eficaz en función a sus necesidades particulares.

¿A quién está dirigido?



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 supervisadas.





¿Por qué es importante?

→ **Beneficio para usuarios**

- 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.

→ **Beneficio para instituciones**

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

Gestión inteligente del dinero

El Presupuesto Tu mejor herramienta

Un presupuesto es un documento o herramienta que detalla y organiza los ingresos y gastos previstos para un período determinado.

¿Por qué necesitas un presupuesto?



Permite conocer la distribución de sus ingresos y egresos.



Permite mejorar hábitos de consumo innecesarios.



Permite alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo.



Permite conocer nuestra capacidad de pago.



Nos prepara para cualquier eventualidad.



Permite organizar su dinero y hacerlo rendir más.



Fomenta el ahorro. Nos ayuda a definir prioridades para gastar con mayor responsabilidad.



Cómo construir un presupuesto exitoso

Anota todos tus ingresos.

01

Registra tus gastos fijos y variables.

02

Lleva un control mensual de tus gastos.

03

Define una cantidad para ahorrar.

04

Paga tus deudas puntualmente.

05

Planifica gastos extras como cumpleaños o vacaciones.

06

Protección Financiera

Todo sobre seguros



¿Qué son los seguros?

Son servicios que protegen a las personas ante ciertos riesgos, a cambio del pago de una prima.

Asegurado

Es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro.

Contrato de seguros

Documento legal que formaliza la protección antes mencionada. El acuerdo entre dos partes, tanto las obligaciones del asegurado como las de la aseguradora, donde se establecen condiciones, coberturas, exclusiones, tiempos, formas de pago y más.

Sistema de Atención de Reclamos (SAR)

Mediante el SAR las Instituciones supervisadas atienden los reclamos presentados por sus usuarios financieros. Los oficiales de Atención al Usuario Financiero de cada Institución Supervisada, son los encargados de prestar ese servicio.

Seguro de daños

Su fin principal es reparar la pérdida sufrida a causa de un siniestro en el patrimonio del asegurado.

Seguro de personas

Su fin es cubrir la vida y la integridad corporal de las personas.

Fianzas

Es una garantía para asegurar el pago de una obligación de hacer o pagar.

Hoja de Reclamación



La Hoja de Reclamación es el formulario oficial establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para que usted, como usuario financiero, pueda presentar formalmente sus inconformidades ante cualquier institución supervisada.

Presentación individual: Cada producto o servicio financiero requiere un reclamo separado

Excepciones: Pueden acumularse reclamaciones cuando existe relación entre productos (a criterio de la CNBS)

Guía paso a paso para presentar un reclamo

1

Presentarse en el Área de Reclamos de la Institución Supervisada en donde requiera presentar su Reclamo.

2

Solicitar la «**Hoja de reclamación**» al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

3

Llénela y entréguela, además verifique que le devuelvan una Copia que contenga fecha y sello de recibido por parte de la Institución reclamada.

4

La respuesta se entregará en 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su reclamo.

¿Cuál es el proceso de presentación de quejas ante la comisión (CNBS)

Si transcurridos los diez (10) días hábiles en que se presentó un reclamo ante la institución supervisada no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, este podrá interponer su reclamo ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero en la CNBS, con la documentación siguiente:

1. Dos copias de la Hoja de reclamación
2. Respuesta de la institución supervisada (si la hubiere)
3. Documentación que soporte el reclamo

Decálogo para la participación activa de los Usuarios Financieros en el ejercicio de sus Derechos y Cumplimiento de Deberes.

Buenas prácticas de los **usuarios financieros**, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes:

- Informarse sobre las instituciones que están autorizadas y supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
- Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
- Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
- Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros a través de los diferentes canales físicos o digitales.
- Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.





Decálogo de Obligaciones y Compromisos que asumen las Instituciones Supervisadas por la CNBS.

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

- Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas sobre los servicios y productos financieros que ofrecen.
- Promover los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario financiero, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.
- Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación a: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).
- Contar con una Página Web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de estos.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.

Como **usuario financiero**, usted tiene derecho a:

- Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero antes, durante y después de la celebración de un contrato.
- Recibir un trato diligente y respetuoso.
- Que la publicidad difundida sea clara, veraz y precisa; y que no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.
- Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.
- Que las gestiones de cobro se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados.
- Que no se efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente.

Los **usuarios financieros** tienen las siguientes responsabilidades:

- Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establecen las condiciones pactadas.
- Brindar un trato respetuoso al personal de la Institución Supervisada.
- Informarse y conocer las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
- La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones establecidas en el contrato suscrito.
- Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que brinden las Instituciones Supervisadas o la CNBS, sobre los Productos o servicios financieros, Educación Financiera a través de sus canales físicos o digitales.

Las instituciones supervisadas deben:

- Entregar al usuario financiero copia, física o electrónica de la documentación contractual suscrita.
- No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- Informar en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, previo a la fecha de pago, y por un medio de comunicación eficaz, cualquier modificación realizada a la tasa de interés, comisiones y precios.
- Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los productos y servicios sus condiciones y características que ofrecen, y difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, así como los mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos.
- Asignar al Oficial de Atención al Usuario Financiero las facultades necesarias para resolver las quejas o reclamos con agilidad, objetividad e independencia.
- Es obligación de las Instituciones Supervisadas garantizar la seguridad de la información de los usuarios financieros, debiendo aplicar para tal efecto estándares para la privacidad y seguridad de la misma.





Seguridad Financiera

en la Era Digital

Recomendaciones generales



Mantenga sus códigos secretos (PIN) y tarjetas en lugar seguro y nunca los preste.



Nunca comparta información confidencial por correo, SMS o WhatsApp.



Verifique la seguridad de sitios web (busque https:// y el símbolo de candado).



Reporte inmediatamente cualquier débito injustificado o transacciones sospechosas.



Revise regularmente los estados de cuenta para identificar anomalías.



Para envíos de dinero, utilice operadores formales y conozca bien el procedimiento.



Utilice métodos de pago de forma segura.



Consejos para uso de tarjetas



- 1** Limite el número de tarjetas en su cartera.
- 2** Recuerde que el "dinero plástico" puede hacerle olvidar que está realizando un gasto real.
- 3** Compare condiciones de pago entre diferentes tarjetas.
- 4** Use con prudencia para evitar sobreendeudamiento.
- 5** Tome precauciones adicionales en compras en línea, usando solo sitios confiables.
- 6** Analice si su presupuesto permite asumir los costos asociados a tarjetas de crédito.



Ciberseguridad



La ciberseguridad es la práctica de defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información o seguridad de la información electrónica. El término se aplica en diferentes contextos, desde los negocios hasta la informática móvil, y puede dividirse en algunas categorías comunes.

¿Qué es un ciberataque?

Es una acción llevada a cabo por individuos o grupos (Ciberdelincuentes) con el objetivo de comprometer tu información confidencial.

¿Cómo puede afectarnos?

Los Ciberdelincuentes se hacen pasar por ti y roban tu información para lograr tener acceso a tus cuentas bancarias.

¿Cómo puedes cuidarte?

No compartas tu contraseña, no hagas clic en enlaces desconocidos y verifica si la información es genuina.

¿Qué es Smishing?

Es un SMS fraudulento que finge ser legítimo para robar información o realizar cargos. Puede incluir enlaces o números peligrosos.

Tips para evitar el fraude cibernético

- Evita utilizar las redes Wifi públicas, puedes exponer tus datos personales.
- No hagas clic en vínculos de dudosa procedencia.
- Maneja contraseñas robustas y cambiarlas periódicamente.
- Ten cuidado con los adjuntos en los correos, podrían contener un virus.
- Verifica si la información es genuina contactando directamente a la empresa/ persona.
- Utiliza un antivirus.



¿Cómo proteger tu información financiera en línea?

- Contraseñas fuertes, utiliza combinaciones de letras, números y caracteres especiales. Cámbialas regularmente.
- Autenticación de dos factores (2FA), habilita siempre que sea posible para agregar una capa adicional de seguridad.
- Actualizaciones constantes, mantén tu software y aplicaciones actualizados. Estas suelen incluir parches de seguridad cruciales.
- Navegación segura, evita sitios web sospechosos y utiliza conexiones seguras (HTTPS).
- No ingreses información financiera en redes WI-FI públicas.
- Firewall y antivirus, asegúrate de tenerlos actualizados para proteger tu dispositivo contra amenazas en línea



¿Qué es phishing?

Es una táctica peligrosa que te lleva a sitios web falsos sin que lo sepas. Puedes ser redirigido a través de anuncios emergentes que prometen premios o sorteos falsos.

¿Qué hacer cuando recibes un mensaje inusual?

- **Verifica la información** del remitente.
- **Revisa la ortografía** del mensaje.
- **No hagas clic** en el mensaje.
- Recuerda que los mensajes legítimos suelen estar personalizados.

¿Qué debe contener una contraseña segura?

- Usa contraseñas con un **mínimo de 10 caracteres**.
- Usa frases, **nunca información personal** como nombres o fechas.
- **Cámbialas periódicamente** y **no las divulgues** a nadie.
- Utiliza un gestor de contraseñas.
- Combina mayúscula, minúsculas, números y caracteres especiales.
- Evita reutilizar contraseñas.





Criptomoneda

Las criptomonedas son un tipo de moneda digital, que son aquellas que no existen de forma física, pero que sirven como moneda de intercambio, permitiendo transacciones instantáneas a través de Internet y sin importar las fronteras. Otros tipos de moneda digital son las monedas virtuales (normalmente controlada por los desarrolladores), dinero electrónico y cupones de Internet.

Riesgos Potenciales en el uso de criptomonedas, criptoactivos, o monedas virtuales, así como de otros tipos de activos virtuales similares.



Su valor puede cambiar drásticamente en poco tiempo.



Son vulnerables a hackeos, fraudes y robos.



La legislación varía según el país y puede cambiar rápidamente.



No hay seguros que respalden tus fondos en caso de pérdida.



Por su anonimato, pueden ser utilizadas para actividades ilegales.



Requieren conocimientos específicos para su uso seguro.



Factores externos pueden afectar su valor, como sucede con otros activos financieros.

Recomendaciones para usar criptomonedas de forma segura

- Investiga la tecnología, el propósito y el equipo detrás de cada criptomoneda.
- No inviertas por miedo a “perderte la oportunidad” (FOMO).
- Asegúrate de que cuenten con buenas medidas de seguridad.
- Utiliza billeteras digitales protegidas; las billeteras offline son más seguras que las online.
- No pongas todos tus fondos en una sola criptomoneda.
- Desconfía de las ofertas “muy buenas”, muchas son fraudes o esquemas piramidales.
- Jamás compartas tus claves; son las llaves de acceso a tus fondos.

! ¡Importante!

Infórmate sobre las regulaciones locales y actúa conforme a ellas.



Contáctanos

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30am a 4:30pm. Para la atención de sus consultas o solicitudes, contamos con un equipo conformado por profesionales con amplia experiencia en la industria de seguros.

Sucursales

Tegucigalpa

Edificio Los Castaños, 4to Piso
Tel: (504) 2202-8300

San Pedro Sula

Edificio Yude Canahuati, 1er Piso
Avenida Circunvalación
Tel: (504) 2556-5470

Para más información, contactándonos a través del número de teléfono: 2202-8300 o escríbenos al correo usuariofinanciero@assanet.com



assa

Compañía de Seguros