# Recomendaciones para los consumidores

1. **Elabora tu presupuesto.**

   El presupuesto es un plan en el que se incluyen los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo. Al planear nuestro presupuesto tenemos control de nuestras cuentas y evitamos llegar al impago o quedar en números negativos.

   Controla tus finanzas, evita los gastos hormiga, como por ejemplo, el pan y cafecito de la tarde. Calcula el monto que puedes destinar al ahorro, restando del total de ingresos, los egresos o gastos, derivados de tus obligaciones contractuales.

2. **Recuerda que la tarjeta de crédito es un medio de pago, no de financiamiento.**

   La tasa de interés de una tarjeta de crédito es mayor que la de un préstamo ordinario. Evita el pago mínimo, sino, será la de nunca acabar, prefiere el pago de contado, ¡Ahórrate los intereses!. Por ejemplo, si compras un par de zapatos por el valor de $25.00, considera en tu presupuesto del siguiente mes el pago de esos $ 25.00, pero si te decides por el pago mínimo,

el monto que terminarás pagando podría ser tres veces más que el valor real de tu compra, debido a los altos intereses.

3. **Guarda tus comprobantes de pago.**

En caso que olvides tus compras con tarjeta de crédito o no reconozcas algún cargo en tu estado de cuenta, ten a la mano tu váucher o comprobante de compra te será de utilidad para confirmar tu gasto o reclamar algún cargo indebido, para revertirlo y asegurar que reembolsen tu dinero.

4. **Apártate de la tentación de realizar retiros de efectivo con la tarjeta de crédito.**

Sin bien es un medio para contar inmediatamente con dinero en efectivo, recuerda que estás adquiriendo un nuevo y caro endeudamiento por los altos intereses y las comisiones por el desembolso. Si vas a retirar efectivo debe ser solo en caso de extrema emergencia, sino es así, ¡piénsatelo más de dos veces!.

5. **Realiza tus pagos antes de la fecha límite.**

Recuerda mensualmente las fechas de corte y de pago, es importante, pues así será más fácil organizar tus compras, y te ayudará a limitar tus gastos y evitar el cobro de intereses moratorios o recargos por pago tardío o extemporáneos.

¡Toma nota! Tienes derecho a realizar pagos anticipados, sin penalidad ni cargos adicionales. Si tu proveedor incumple esta obligación, denúncialo.

6. **Denuncia si te aumentan el precio cuando compras con la tarjeta de crédito.**

El cobro adicional o aumento de precio del bien o servicio cuando compras con tarjeta de crédito o débito está prohibido en los contratos entre bancos y comercios. ¡Denúncialo!

7. **Reclama si la compra no es tuya.**

Si identificas en tu estado de cuenta un cargo que no reconoces, presenta tu reclamo al proveedor en un plazo no mayor de 90 días, contados a partir de la fecha de corte de tu estado de cuenta, para lo cual el proveedor debe brindarte un número de gestión. Es conveniente que presentes tu reclamo por escrito y, que te firmen y sellen de recibido. Te será útil en caso que decidas o necesites formalizar tu denuncia en la Defensoría del Consumidor. ¡Importante! Los cargos que están en investigación serán revertidos a tu favor mientras esta se realiza, sin embargo debes saber que si el resultado de la investigación no es a tu favor, el monto reclamado volverá a ser cargado en tu estado de cuenta, por lo que se recomienda que pagues lo indicado en tu estado de cuenta. Evita el pago de intereses.

8. **Evita utilizar el sobregiro de tu tarjeta de crédito.**

Sabías que, este servicio genera el cobro de una comisión que eleva directamente el pago mínimo. No lo utilices, evita sobreendeudarte. Este sobregiro, solo se produce por la realización de compras de bienes o servicios y/o retiro de efectivo, es decir, no puede producirse por intereses, recargos o membresías.

9. **Si vas de viaje al extranjero, notifica a la entidad financiera.**

Asegura tus compras, evita fraudes o clonaciones. Si viajas fuera del país, informa a la institución financiera para que en caso de que realices una compra con tu tarjeta de crédito no te la bloqueen.

10. **Evita perder de vista tu tarjeta de crédito**

Es importante que no pierdas de vista tu tarjeta de crédito y nunca permitas que pase por más de un lector. Si detectas un consumo que no hayas realizado, notifícalo a tu banco de inmediato. Solicita el servicio de reportes de transacciones vía mensajes a su celular o cuenta de correo electrónico y no olvides actualizarlos si cambias número de teléfono o dirección de correo.

11. **Evita aceptar ayuda de personas desconocidas y no compartas tu contraseña.**

Evita solicitar o aceptar ayuda de desconocidos al hacer uso del cajero automático ya que el PIN no debe compartirse con nadie; puede darse el caso que ya hayas ingresado el PIN cuando pides ayuda, ocasión que la persona desconocida puede utilizar para trasladar saldos a otras cuentas, pagar servicios, realizar recargas a celulares o dejar la cesión abierta para hacerlo posteriormente.

No lleves el PIN de tus tarjetas en tu billetera, cartera o bolsillo —ni lo escribas en tu tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Apréndetelo de memoria, no lo escriba en ningún otro papel que pueda perderse o quedar a la vista de otras personas, cambia frecuentemente tu PIN y usa códigos difíciles de adivinar, no utilices, por ejemplo, fecha de nacimiento, del domicilio o números iguales seguidos.

## 12. Cuida tu historial crediticio.

El uso responsable de tu tarjeta de crédito te permitirá evitar el sobreendeudamiento y que recurras a sobregiros y extra financiamientos. Recuerda que las tarjetas de crédito poseen tasas de interés mucho más elevadas que un crédito personal. Sé prudente con su uso, elabora un presupuesto mensual de ingresos y egresos, en el que estén proyectadas las compras que realizaras en el mes. Establece tus límites, evita las compras compulsivas y los pagos mínimos, procura el pago de contado antes de la fecha de vencimiento de tu estado de cuenta, ahórrate los intereses y las comisiones.

Cuidar tu historial crediticio tiene muchos beneficios. Una buena calificación crediticia te permite acceder a créditos con tasas de interés preferenciales, las cuales representan un ahorro para tu bolsillo en caso de emergencias e imprevistos.

## 13. Verifica tu nombre y número de cuenta al realizar un abono a tu extra financiamiento.

El extra financiamiento se refleja como un saldo separado de tus compras mensuales, en tus estados de cuenta, consignándolo así a la hora de pagar por medios electrónicos o en las agencias de los proveedores, confirma que en el comprobante de pago esté reflejado correctamente, tu nombre completo y que los pagos estén aplicados en los saldos correspondientes a tu tarjeta de crédito y al extra financiamiento que poseas, eso evitará que el proveedor aplique todo el monto cancelado a tu tarjeta de crédito, dejando la tarjeta incluso con saldo a favor, mientras tu extra financiamiento cae en mora, ocasionándote pagos innecesarios de intereses moratorios y comisiones.

## 14. No aceptes productos financieros que no hayas solicitado.

Ningún proveedor debe condicionarte la adquisición de tu tarjeta o la reversión de pago de la membresía de tu tarjeta de crédito, a la adquisición de otras tarjetas de crédito o la suscripción de cualquier tipo de seguros o planes de asistencia vial, cerrajería, servicios telefónicos y ventas a plazo con tasa cero, con cargo automático a tu tarjeta de crédito.

¡Recuerda que! las contrataciones de productos o servicios son siempre voluntarias y ante este tipo de prácticas puedes acudir a la Defensoría del Consumidor.

## 15. No pagues atrasado.

Si tu fecha de pago no coincide con la fecha en la que debes de pagar tu tarjeta de crédito, solicita a tu entidad financiera que te cambie la fecha de pago para una fecha posterior en la que recibes tu pago, dicho cambio no debe ser cobrado por la entidad, ya que ellos tiene la obligación de realizar este tipo de cambios a tu solicitud y de manera gratuita.

BCR

Defensoría del Consumidor

Superintendencia del Sistema Financiero El Salvador

MINISTERIO DE ECONOMÍA
GOBIERNO DE EL SALVADOR

BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR

OBSERVATORIO DE TARJETAS DE CRÉDITO