



**MANUAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
tarjetas de débito Banco de Occidente**

## ¿Qué es una tarjeta de débito?

La tarjeta de débito es un medio de pago emitido por una institución financiera que está vinculada directamente a una cuenta de ahorros.

## ¿Cómo funciona una tarjeta de débito?

Al estar relacionada directamente a la cuenta bancaria del titular le permite disponer de los fondos de forma rápida y segura sustituyendo al dinero en efectivo. Una tarjeta de débito es una buena alternativa para controlar sus gastos, además de esto disminuye el riesgo que pueda implicar portar dinero en efectivo.

## Beneficios de la tarjeta de débito

- Es mucho más fácil y seguro usar tarjeta de débito que portar efectivo.
- Se disminuye el riesgo de pérdidas financieras en caso de extravío o robo. Si extravía o es víctima de robo de su tarjeta de débito puede ponerse en contacto de forma inmediata con su banco y bloquearla.
- Facilita el uso en cualquier parte del mundo. Una de las principales ventajas es que se puede realizar una compra en casi cualquier parte del mundo sin necesidad de adquirir moneda extranjera.
- Puesto que hace uso de su propio dinero, las tarjetas de débito no generan interés.
- Le permite llevar un control más exacto de sus finanzas.
- Acumula Maya Puntos que pueden ser canjeados por dinero en efectivo.
- Acceso a sus fondos bancarios a través de retiros en cajeros automáticos, retiros en ventanilla, compras presenciales o en línea.

## ¿Qué es el programa de protección al cliente (PPC)?

**Proteger sus fondos es nuestra prioridad.** Banco de Occidente S.A., ofrece a sus tarjetahabientes el programa de protección al cliente (PPC) que permite proteger sus fondos bancarios en casos de hurto, robo o extravío.

**El incidente deberá ser notificado dentro de las primeras 48 horas del mismo.**

## ¿Cuáles son los beneficios de adquirir el programa?

- Recibirá mensaje de notificación por cada compra y retiro que realice con su tarjeta titular y adicionales.
- Disminución del riesgo de pérdidas financieras derivadas del uso ilícito de la tarjeta.
- Reposición de tarjeta titular y adicionales sin costo.
- Cobertura del 100% de las pérdidas por el uso de la tarjeta por terceros en caso de robo, hurto o extravío, hasta el monto máximo anual del programa adquirido.

## Costos del servicio:

Tipo de tarjeta de Débito	Costo del Programa	Cobertura Máxima Anual
<b>Visa Clásica Internacional</b>	\$ 10.00	\$ 1,000.00
	\$ 20.00	\$ 2,000.00
	\$ 30.00	\$ 5,000.00
<b>Visa Oro</b>	\$ 15.00	\$ 2,500.00
	\$ 30.00	\$ 5,000.00
	\$ 45.00	\$ 7,500.00
<b>Visa Empresarial</b>	\$ 45.00	\$ 7,500.00
	\$ 60.00	\$ 10,000.00

\*Este programa no cubre retiros efectuados por terceros en cajeros automáticos por motivos de hurto, robo o extravío ya que para este tipo de transacciones se requiere de un PIN de seguridad, el cual, de acuerdo al contrato no debe ser compartido, ni guardado junto con la tarjeta\*

## ¿Qué hacer si es víctima de robo, hurto o extravío?

Proceda a realizar el reporte para bloqueo inmediato de la tarjeta, llamando a nuestro **Contact Center**, visite cualquiera de nuestras sucursales o escriba a nuestro correo electrónico [soportetarjetas@bancocci.hn](mailto:soportetarjetas@bancocci.hn) (los dos últimos con atención en horario laboral).

Si es víctima de hurto, robo o extravío presente la denuncia ante las autoridades competentes.

Si no reconoce transacciones posteriores al robo, hurto o extravío de su tarjeta, presente el reclamo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional (será necesario presentar la denuncia original).

**Comunique cualquier incidente cuando esté en el exterior a los números telefónicos:**

(Visa) USA y Canadá: **1-800-396-9665** Resto del mundo: **1-303-967-1098**

## ¿Qué es el servicio de Marca VIP?

El servicio de Marca VIP, es un método de seguridad aplicado a las tarjetas de Banco de Occidente S.A. para disminuir el riesgo de fraude. Recuerde solicitar la **Marca VIP** antes de viajar si la utilizará para sus compras en el extranjero, efectuar compras o pagos en línea. Para realizar transacciones en algunos países o compras por internet se necesita habilitar la tarjeta.

## ¿Cómo puedo aplicar el servicio de Marca VIP?

Puede solicitar la Marca VIP a través de:

- 🕒 Occidente en Línea
- 🕒 En cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional
- 🕒 Mediante correo electrónico a [marcasvip@bancocci.hn](mailto:marcasvip@bancocci.hn)
- 🕒 Por medio del messenger de Facebook en la cuenta de Banco de Occidente S.A. o comunicándose al Contact Center **(504) 2290-7000** y **(504) 2545-7000**

# ¿Qué son los **Maya Puntos**?

Maya Puntos es el programa de lealtad con el que Banco de Occidente S.A. premia la fidelidad de sus clientes otorgando Maya Puntos por el uso de sus tarjetas de débito y crédito Visa.

Sus Maya Puntos equivalen a dinero en efectivo que puede ser acreditado a la cuenta del titular.

## ¿Cómo se acumulan los Maya Puntos y cuál es su duración?

Todas las compras realizadas con las tarjetas de débito titulares y adicionales de Banco de Occidente pueden otorgar Maya Puntos. Los Maya Puntos tienen una duración de 48 meses desde su acumulación. La acumulación de los Maya Puntos se hará de acuerdo a la siguiente tabla:

PRODUCTO	ACUMULACIÓN
Visa Clásica Internacional	1 Maya Punto por cada \$3.00 de compra
Visa Oro	1 Maya Punto por cada \$2.00 de compra
Visa Empresarial	1 Maya Punto por cada \$1.50 de compra

## ¿Cómo redimir los Maya Puntos acumulados?

Los Maya Puntos acumulados tanto por el adicional como por el titular son cargados al titular por lo tanto solo el titular podrá solicitar la redención cuando haya acumulado un mínimo de 1,360 Maya Puntos.



### Canales para solicitar la redención:

- Cualquier oficina a nivel nacional de Banco de Occidente, S.A. en los horarios disponibles de atención al público.
- Mediante correo electrónico en la dirección: [soportetarjetas@bancococi.hn](mailto:soportetarjetas@bancococi.hn)

### Buenas prácticas en transacciones presenciales

#### Buenas prácticas para compras en POS

Cuando realice compras con su tarjeta débito o crédito de Banco de Occidente S.A. en un comercio, se recomienda:

- Presenta tu DNI al cajero del comercio.
- Realice el pago sin contacto. Todas Las tarjetas de débito y crédito Banco de Occidente cuentan con la tecnología Contactless  (pago sin contacto) que le permite realizar el pago de sus artículos o productos sin la necesidad de entregar su tarjeta al comercio. Asegúrese que cuenten con POS que permita el uso de esta tecnología.
- No pierda de vista su tarjeta (esto en caso que el comercio no cuente con POS sin contacto )

- ⦿ No permita que la información de su tarjeta sea fotografiada, copiada o cualquier otra acción que pueda poner en riesgo la integridad de sus fondos bancarios.
- ⦿ No comparta su número de tarjeta, fecha de vencimiento y CVV2 (número de la parte trasera) con otras personas.
- ⦿ No proporcione información de su tarjeta por teléfono.
- ⦿ Asegúrese que el sitio web al que ingresa su información para realizar una compra sea seguro.

## Mejores prácticas para compras y suscripciones online utilizando sus tarjetas Banco de Occidente

### Cuando realice compras por internet:

- ⦿ Realice compras solo en páginas web o plataformas que ya conozca o haya investigado previamente.
- ⦿ Verifique que la página web del comercio utilice un protocolo seguro de transferencia de datos. (<https://>)
- ⦿ No brinde sus datos personales o bancarios por teléfono o en ventanas emergentes, si no está seguro de la transacción que realiza.
- ⦿ Asegúrese que la página web posea políticas de privacidad.
- ⦿ Revise que en la parte superior de su navegador haya un candado cerrado o llave. Esto indica que la información está protegida.
- ⦿ Revise siempre antes de comprar en una plataforma donde existan múltiples vendedores, que el vendedor sea verificado por la plataforma o su puntuación sea buena. No olvide revisar los comentarios de otros compradores.
- ⦿ Realice un seguimiento constante de su compra.

### Cuando realice una suscripción:

- ⦿ Verifique que el servicio o plataforma con la que realizará la suscripción sea seguro.
- ⦿ Antes de suscribirse a cualquier servicio por internet lea los términos y condiciones.
- ⦿ Recuerde que cualquier sitio web o plataforma que le solicite ingresar los datos de la tarjeta realizará cargos inmediatos o futuros a la misma. Estos cargos pueden repetirse de manera mensual, semanal, o de único pago, dependiendo de las políticas de pago del sitio o plataforma.
- ⦿ Para evitar cargos no deseados en su tarjeta cancele la suscripción en la plataforma o sitio web del servicio contratado.
- ⦿ Acceda a la configuración de su cuenta en la plataforma y busque entre las opciones “cancelar suscripción” o bien póngase en contacto con los administradores de la plataforma o sitio web.
- ⦿ Si considera que la integridad de su tarjeta está peligrosamente comprometida o en riesgo visite cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o llame a nuestro Contact Center **(504) 2290-7000** o **(504) 2545-7000**.

- ⦿ Ningún sitio web que le pida los datos de su tarjeta le está ofreciendo un producto gratis, posteriormente se le cargará el costo del producto o servicio a su cuenta.
- ⦿ En algunos sitios, especialmente de pago por juegos o publicidad tienen un sistema de cobros recurrentes, esto significa que una vez que usted ingresó los datos de su tarjeta le estarán efectuando estos cobros de forma automática y regular a su cuenta sin necesidad de volver a ingresar sus datos, se recomienda leer detenidamente las preguntas frecuentes del sitio, comentarios de otros usuarios y las políticas del mismo.

### **Buenas prácticas para retiros en ATM**

Puede utilizar sus tarjetas de débito en los ATM de la red Banet o Plus a nivel nacional y en el extranjero.

Antes de realizar cualquier transacción de retiro en ATM se deben tomar en cuenta los siguientes consejos.

- ⦿ Memorice el PIN y por ningún motivo debe portarlo junto con la tarjeta de débito.
- ⦿ Ingrese su tarjeta en el ATM y manténgala dentro del mismo hasta terminar la transacción.
- ⦿ No olvide retirar la tarjeta una vez que recibió el efectivo, a veces el cajero tarda unos minutos en liberar la tarjeta.
- ⦿ No ingrese al cajero automático cuando haya otras personas dentro.
- ⦿ No acepte instrucciones o ayuda de terceros. En caso de necesitarla puede presentarse a cualquiera de las agencias de Banco de Occidente a nivel nacional o llame a nuestro Contact Center.
- ⦿ Observe detenidamente el cajero automático, si hay objetos extraños que dificulten o impidan el ingreso de la tarjeta no lo utilice.

### **Límites de retiros en ATM**

- ⦿ Mínimo para retirar en cajero automático L200.00
- ⦿ Máximo para retirar por transacción L5,000.00
- ⦿ Máximo para retirar al día L10,000.00

## **Evite estafas por Phishing**

El Phishing es un método de estafa que a través de engaños obtienen su información personal y datos bancarios. Usualmente las estructuras de estafadores se hacen pasar por una institución bancaria de confianza. Los canales que utilizan generalmente son: correo electrónico, mensaje de texto, sitios web y llamadas telefónicas.

### **¿Cómo puedo identificar un correo electrónico (e-mail) de Phishing?**

El Phishing se lleva a cabo principalmente mediante el uso de correos electrónicos falsos, no coinciden con el dominio de Banco de Occidente.

- ⦿ El correo electrónico puede contener errores ortográficos o de redacción.
- ⦿ No se dirige a usted por su nombre porque aún no lo conoce.

- 🕒 Solicita información sospechosa, Banco de Occidente nunca le solicitará a los titulares mediante correo electrónico “Actualización” de su cuenta, tarjeta, banca móvil o banca en línea. Ni datos como usuario, contraseña o datos de su tarjeta.
- 🕒 Contiene enlaces maliciosos con la intención de infectar su dispositivo.
- 🕒 Amenazan con la suspensión de algún servicio financiero si no actúa cuando estos se lo indican.
- 🕒 No posee firma electrónica o información de contacto.
- 🕒 Banco de Occidente no le pedirá que descargue aplicaciones en sus dispositivos para acceder a su computadora o dispositivo móvil.

### ¿Cómo reconocer un mensaje de texto (SMS) de Phishing?

- 🕒 Le remiten a un enlace y no a un número de teléfono para contactar.
- 🕒 Es posible que el texto no contenga el nombre de Banco de Occidente.
- 🕒 El texto solicita que inicie sesión en su banca electrónica, banca móvil digitando su nombre de usuario y contraseña o que brinde la información de su tarjeta, fecha de vencimiento y CVV2.

### ¿Cómo reconocer el Phishing en sitios web?

- 🕒 La dirección (el dominio) de la página web no coincide con la página web oficial de Banco de Occidente S.A.
- 🕒 El sitio contiene ventanas emergentes.

### ¿Cómo reconocer una llamada telefónica de Phishing?

- 🕒 Recibirá una llamada telefónica de una supuesta institución financiera, generalmente de alguien que dice trabajar en el “Departamento de Seguridad Fraude”.
- 🕒 Los estafadores explican que su tarjeta ha sido marcada por transacciones sospechosas y debe demostrar que tiene la tarjeta en su poder, una vez el estafador esté seguro de esto, le solicitará que le proporcione el número de la tarjeta, fecha de vencimiento y el CVV2 (código de seguridad de tres dígitos).

## Recomendaciones antes de viajar

- 🕒 Verificar que su tarjeta esté activa.
- 🕒 Revisar la fecha de vencimiento de su tarjeta y en caso de estar próxima a vencer, solicitar la renovación antes del viaje.
- 🕒 Comprobar el estado de su cuenta bancaria.
- 🕒 Confirmar la cuenta vinculada a la tarjeta que posee y verificar los fondos de la misma.
- 🕒 Garantizar o solicitar la marca VIP para el viaje.
- 🕒 Asegurar que cuenta con el pin de su tarjeta antes del viaje. Si desea dar acceso a su cuenta o tarjeta a un familiar puede optar por:
  - Otorgarle firma autorizada en su cuenta bancaria.
  - Otorgarle una tarjeta adicional.

# Costos por servicios de tarjetas de débito

(en los casos que sean aplicables)

Para ver los costos por servicios de tarjeta de débito ingrese a:

[https://www.bancodeoccidente.hn/cmsbanco/responsive\\_filemanager/source/Documentos/Tarifario-servicios-productos.pdf](https://www.bancodeoccidente.hn/cmsbanco/responsive_filemanager/source/Documentos/Tarifario-servicios-productos.pdf)

## Otras buenas prácticas

Recuerde monitorear constantemente el saldo y movimientos de sus cuentas de ahorro y cheque por medio de las aplicaciones que Banco de Occidente S.A. tiene a su disposición:



Esto le permitirá reportar a tiempo cualquier anomalía en sus movimientos bancarios. Si aún no cuenta con alguno de estos servicios puede solicitar más información al correo electrónico:



[occidenteenlinea@bancocci.hn](mailto:occidenteenlinea@bancocci.hn)



APOYANDO AL PEQUEÑO DE HOY, HACEMOS EL GRANDE DEL MAÑANA.